

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **4.1.1.1 Profil UPTD Puskesmas Sadananya**

Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat, adalah salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas sendiri bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar yang terjangkau dan merata kepada masyarakat di tingkat desa atau kelurahan dan kecamatan. Puskesmas juga hadir sebagai salah satu program pembangunan di bidang kesehatan dan menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan visi “Indonesia Sehat”. Oleh karenanya, keberadaan puskesmas di setiap desa atau kelurahan dan juga kecamatan sangat penting untuk menjangkau masyarakat di seluruh pelosok negeri yang membutuhkan layanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Sadananya pada awal berdirinya merupakan bagian dari puskesmas kawadanaan Ciamis Sadananya pada tahun 1979. Namun, secara administrasi pelegalan tanah tercatat pada tahun 1980 dimana bangunan puskesmas memakai tanah desa Sadananya.

Pembangunan Puskesmas pembantu pertama kali di wilayah

kerja Puskesmas Sadananya pada bulan Juli 1993, yaitu Pustu Mekarjadi dan Pustu Tanjungsari yang merupakan 2 desa pemekaran baru. Dari awal berdirinya, wilayah kerja Puskesmas Sadananya tidak ada perubahan, hanya saja jumlah desa yang mengalami pemekaran dari 6 desa menjadi 8 desa. Adapun wilayah kerja UPTD Puskesmas Sadananya yaitu terdiri dari Gunungsari, Sadananya, Werasari, Mangkubumi, Tanjungsari, Bendasari, Sukajadi, dan Mekarjadi.

#### **4.1.1.2 Visi UPTD Puskesmas Sadananya**

UPTD Puskesmas Sadananya memiliki visi sebagai berikut :

**“ Puskesmas dengan Pelayanan Bermutu dan Mandiri menuju Masyarakat Sadananya Sehat”**

Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut :

1. **Bermutu** adalah pelayanan kesehatan yang berkualitas dan prima sesuai dengan standar baik sumber daya manusia (tenaga kesehatan) yang professional dibidangnya serta sarana dan prasarana yang memadai sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang terjamin.
2. **Mandiri** adalah masyarakat Sadananya mampu memperdayakan diri sendiri dalam bidang kesehatan dengan

tahu, mau dan mampu untuk mengenali, mencegah dan mengatasi masalah kesehatann sehingga bebas dari gangguan kesehatan akibat bencana maupun lingkungan dan perilaku yang tidak mendukung untuk hidup bersih dan sehat.

3. **Masyarakat Sadananya Sehat** adalah masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Sadananya, diharapkan memiliki kondisi sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

#### **4.1.1.3 Misi UPTD Puskesmas Sadananya**

Adapun misi yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Sadananya adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar yang bermutu, terjangkau dan merata.
2. Mendorong kemandirian dalam meningkatkan derajat kesehatan dan pembangunan di bidang kesehatan.
3. Menjalin kemitraan dan kerjasama dengan lintas program serta masyarakat untuk berperan aktif dalam upaya mencapai derajat kesehatan optimal.

#### **4.1.1.4 Motto dan Tata Nilai UPTD Puskesmas Sadananya**

Motto yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Sadananya yaitu :

**“ Kita Sehat Masyarakat Sehat”**

Dengan Tata Nilai sebagai berikut :

**“SEHAT”**

**S = Santun** : Halus budi

**E = Empati** : Hormati hak dan kewajiban pasien

**H = Harmonis** : Komunikasi dan koordinasi yang baik

**A = Amanah** : Bekerja sesuai dengan prosedur dan standar

**T = Teladan** : Dapat memberikan pelayanan yang bermutu

#### **4.1.1.5 Tujuan UPTD Puskesmas Sadananya**

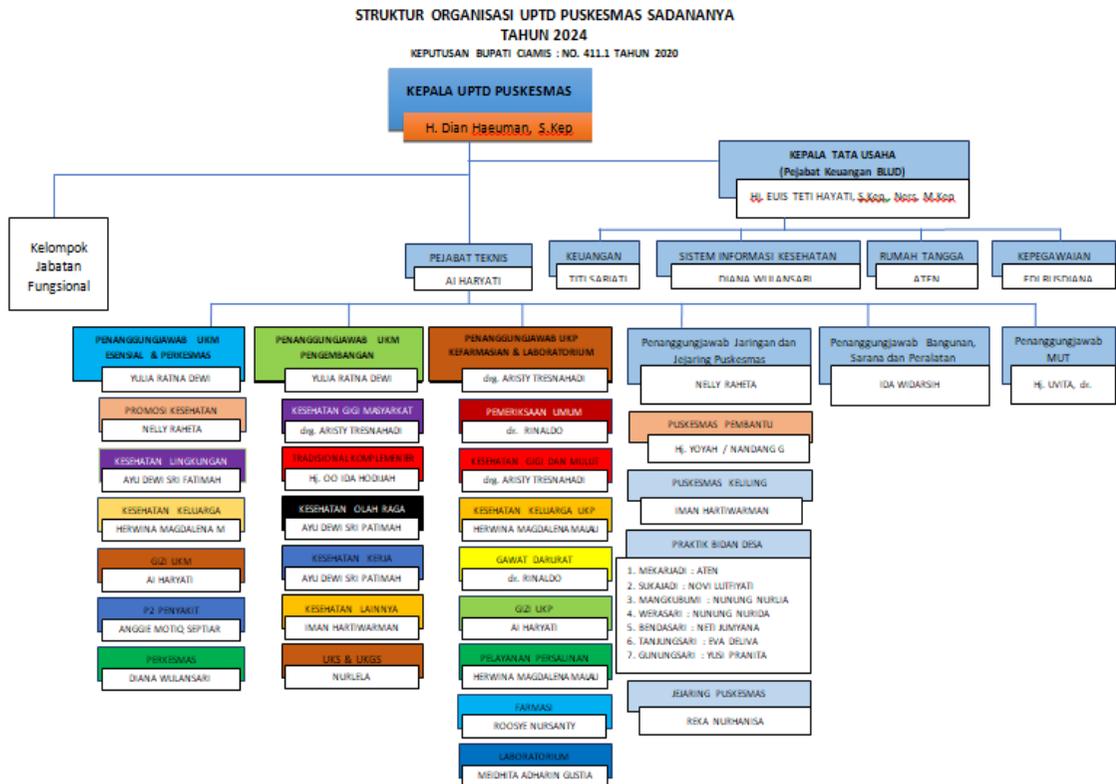
Tujuan yang ingin dicapai oleh UPTD Puskesmas Sadananya adalah :

1. Meningkatkan kualitas dan akses pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas dan jaringannya dengan berorientasi pada mutu dan kepuasan pelanggan secara efektif dan efisien.

2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam setiap upaya kesehatan menuju kemandirian dalam meningkatkan derajat kesehatan dan pembangunan di bidang kesehatan.
3. Meningkatkan kemitraan dengan pihak-pihak lain yang memiliki komitmen dan visi yang sama dalam pembangunan kesehatan.

#### **4.1.1.6 Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Sadananya**

Struktur organisasi menurut Hasibuan (2010:128) adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi. Struktur organisasi merupakan aspek penting yang harus dibentuk pada setiap organisasi. Struktur organisasi juga berfungsi sebagai pengatur alur kerja, dimana antara pekerja dan manajer harus berada pada tempat yang seharusnya untuk memudahkan kegiatan operasionalnya demi mencapai tujuan yang diharapkan. Berikut adalah gambar struktur organisasi UPTD Puskesmas Sadananya :



Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Sadananya**

#### 4.1.1.7 Sarana dan Prasarana UPTD Puskesmas Sadananya

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana di suatu fasilitas pelayanan kesehatan menjadi pendukung

tercapainya derajat kesehatan masyarakat. Untuk lebih jelasnya tentang sarana dan prasarana tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Sarana UPTD Puskesmas Sadananya**

<b>No</b>	<b>Jenis Sarana</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Kondisi</b>
1	Ruang Pelayanan	Ruangan USG	1	Baik
		Ruangan KIA, KB & Imunisasi	1	Baik
		Laboratorium	1	Baik
		KM/WC Petugas	1	Baik
		Ruangan Pendaftaran dan rekam medic	1	Baik
		Ruangan Pemeriksaan Umum/BP umum	1	Baik
		Ruang Tunggu	1	Baik
		KM/WC Pasien (Laki dan Wanita Terpisah)	1	Baik
		Ruang Kesehatan Gigi & Mulut	1	Baik
		Ruang Tindakan dan Gawat Darurat	1	Baik
		Ruangan Farmasi	1	Baik
		Gudang Obat	1	Baik
		Tempat/ Area Penyimpanan Vaksin	1	Baik
		Ruangan Pemeriksaan Khusus/ TB/ HIV	1	Baik
		Ruangan MTBS	1	Baik
		Ruangan Kesehatan Ibu dan KB	1	Baik
		Ruangan Kesehatan Anak & Imunisasi	1	Baik
		Ruang Kepala Puskesmas	1	Baik
		Ruang Rapat/Diskusi	1	Baik
		Ruang Administrasi	1	Baik
Ruang Kantor untuk karyawan	1	Baik		

2	Peralatan Untuk Pelayanan Luar Gedung Puskesmas	Set Keperawatan Kesehatan Masyarakat (PHN KIT)	1	Baik
		Kit Imunisasi	1	Baik
		Kit UKS	1	Baik
		Kit Bidan	1	Baik
		Kit Posyandu	1	Baik
		Kit Sanitarian	1	Baik

**Tabel 4.2**  
**Prasarana UPTD Puskesmas Sadananya**

No	Jenis Prasarana	Keterangan	Kondisi		
			Tidak Baik	Kurang Baik	Baik
1	Sumber Air	Sumber air bersih diperoleh dari PDAM			√
2	Sistem Telekomunikasi	Wifi 50mbps			√
3	Sumber Listrik	Listrik dari PLN dan 1 unit genset			√
4	Ambulan	1 unit			√
5	Puskesmas Keliling	1 unit			√
6	Instalasi Sanitasi	Pemisahan limbah sampah organik, anorganik dan B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun)			√
7	Sistem Penyaluran Air Limbah	Ipal			√
8	Penanggulangan Bahaya Kebakaran	Apar 1 unit			√
9	Sistem Gas Medik	2 Tabung			√

10	Sistem Ventilasi	Menyangkut system tata ruang			√
11	Sistem Pencahayaan	Berasal dari lampu dan cahaya matahari			√
12	AC	3 unit			√
13	TV	2 unit			√
14	Tempat Parkir			√	

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai salah satu sumber data. Adapun jumlah kuesioner yang disebar dan digunakan untuk di uji sebanyak 100 kuesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah Pasien UPTD Puskesmas Sadananya. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: Jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

##### 4.1.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin

Jenis kelamin yang menjadi sampel dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki-laki	36	36%
perempuan	64	64%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>10.00</b>

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 64 orang (64%), sedangkan jenis kelamin laki-laki hanya sebanyak 36 orang (36%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya didominasi oleh perempuan.

#### 4.1.2.2 Karakteristik Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran usia dari responden, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Usia Responden**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
< 30 Tahun	36	36 %
31-40 Tahun	10	10 %
41-50 Tahun	19	19 %
51-60 Tahun	21	21 %
>61 Tahun	14	14 %
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa usia responden dibawah 30 tahun sebanyak 36 orang (36%), pada usia 31-40 tahun sebanyak 10 orang (10%), pada usia 41-50 tahun sebanyak 19 orang (19%), pada usia 51-60 sebanyak 21 orang (21%), sedangkan usia >60 tahun 14 orang (14%). Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa usia <30 tahun mendominasi kunjungan UPTD Puskesmas Sadananya.

#### 4.1.2.3 Karakteristik Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persen (%)</b>
Mahasiswa	12	12 %
Karyawan	33	33 %
PNS	17	17 %
Ibu Rumah Tangga	29	29 %
Buruh	9	9 %
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat tingkat pekerjaan responden yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya dengan status mahasiswa sebanyak 12 orang (12%), pada pekerjaan karyawan sebanyak 33 orang (33%), pada pekerjaan PNS sebanyak 17 orang (17%), pada ibu rumah tangga sebanyak 29 orang (29%), sedangkan buruh sebanyak 9 orang (9%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari responden sebagai karyawan.

### 4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti

#### 4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan ialah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap beberapa indikator pernyataan kualitas pelayanan.

#### A. *Tangibles* (Bukti Fisik)

1. Puskesmas memiliki kondisi bangunan yang menarik.

**Tabel 4.6**  
**Puskesmas Memiliki Kondisi Bangunan Yang Menarik**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	40	40%	200
2	Setuju	4	53	53%	212
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			100	100.00	432

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 40 orang (40%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak

53 orang (53%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 orang (6%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa puskesmas memiliki kondisi bangunan yang menarik.

2. Ruang selalu bersih, rapi, dan nyaman

**Tabel 4.7**  
**Ruangan Selalu Bersih, Rapi, dan Nyaman**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	34	34%	170
2	Setuju	4	61	61%	244
3	Netral	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	429

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 34 orang (34%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 62 orang (64%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 orang (5%), dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar

responden menyatakan setuju dengan pernyataan puskesmas selalu memiliki ruangan yang bersih, rapi, dan nyaman.

3. Peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap

**Tabel 4.8**  
**Peralatan Penunjang Kegiatan Operasional yang Lengkap**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	21	21%	105
2	Setuju	4	65	65%	260
3	Netral	3	12	12%	36
4	Tidak Setuju	2	2	2%	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	405

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 21 orang (21%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 65 orang (65%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 orang (12%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 orang (2%), dan responden tidak ada yang memberikan tanggapannya sangat tidak setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap.

4. Semua karyawan puskesmas Sadananya berpenampilan rapi

**Tabel 4.9**  
**Karyawan Puskesmas Sadananya Berpenampilan Rapi**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2	Setuju	4	77	77%	308
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	411

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 77 orang (77%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 orang (6%), dan responden tidak ada yang memberikan tanggapannya tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan semua karyawan puskesmas berpenampilan rapi.

## B. *Empathy* (Empati)

1. Karyawan puskesmas selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien

**Tabel 4.10**  
**Karyawan puskesmas selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	68	68%	272
3	Netral	3	11	11%	33
4	Tidak Setuju	2	2	2%	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	404

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 68 orang (68%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 orang (11%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 (2%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan karyawan puskesmas selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Karyawan puskesmas selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien.

**Tabel 4.11**  
**Karyawan Puskesmas Selalu Berusaha Untuk Mengerti Keinginan dan Kebutuhan Pasien.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	68	68%	272
3	Netral	3	13	13%	39
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	406

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 68 orang (68%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 13 orang (13%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan karyawan puskesmas selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien.

### C. *Reliability* (Keandalan)

1. Puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

**Tabel 4.12**  
**Puskesmas Memberikan Pelayanan Sesuai yang Dijanjikan**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	15	15%	75
2	Setuju	4	70	70%	280
3	Netral	3	12	12%	36
4	Tidak Setuju	2	3	3%	6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	397

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 15 orang (15%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 70 orang (70%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 orang (12%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 3 orang (3%), dan responden tidak ada yang memberikan tanggapannya sangat tidak setuju. Artinya bahwa sebagian besar responden setuju dengan puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

2. Puskesmas memberikan tanggung jawab berupa permohonan maaf dan upaya penyelesaian masalah dalam pelayanan.

**Tabel 4.13**  
**Puskesmas Memberikan Tanggung Jawab Berupa**  
**Permohonan Maaf dan Upaya Penyelesaian Masalah**  
**Dalam Pelayanan.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	12	12%	60
2	Setuju	4	71	71%	284
3	Netral	3	16	16%	48
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Total			100	100.00	393

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 orang (71%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 16 orang (16%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 0 orang, dan responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1%). Artinya sebagian besar responden setuju dengan puskesmas memberikan tanggung jawab berupa permohonan maaf dan upaya penyelesaian masalah dalam pelayanan..

3. Puskesmas dapat mendiagnosa pasien dengan akurat dan melakukan penanganan yang tepat

**Tabel 4.14**  
**Puskesmas Dapat Mendiagnosa Pasien dengan Akurat dan Melakukan Penanganan yang Tepat**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	16	12%	80
2	Setuju	4	72	72%	288
3	Netral	3	12	12%	36
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	404

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 72 orang (72%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 16 orang (16%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan puskesmas dapat mendiagnosa pasien dengan akurat dan melakukan penanganan yang tepat.

#### D. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Karyawan puskesmas bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela.

**Tabel 4.15**  
**Karyawan Puskesmas Bersedia Membantu Pasien yang Mengalami Kesulitan Secara Sukarela.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	14	14%	70
2	Setuju	4	71	71%	284
3	Netral	3	15	15%	45
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	399

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 orang (71%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 15 orang (15%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan karyawan puskesmas yang bersedia membantu pasien yang sedang mengalami kesulitan secara sukarela.

2. Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan.

**Tabel 4.16**  
**Pasien Tidak Perlu Menunggu Terlalu Lama untuk**  
**Memperoleh Pelayanan**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	15	15%	75
2	Setuju	4	61	61%	244
3	Netral	3	15	15%	45
4	Tidak Setuju	2	9	9%	18
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	382

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 15 orang (15%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 61 orang (61%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 15 orang (15%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 9 orang (9%) dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan perolehan pelayanan yang tidak perlu menunggu terlalu lama.

### E. Assurance (Jaminan)

1. Karyawan puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun, dan professional.

**Tabel 4.17**  
**Karyawan Puskesmas Memberikan Pelayanan Kepada Pasien dengan Sopan, Santun, dan Professional.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	23	23%	115
2	Setuju	4	69	69%	276
3	Netral	3	7	7%	21
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	414

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 23 orang (23%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 69 orang (69%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 7 orang (7%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan karyawan puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun, dan professional.

2. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang puskesmas.

**Tabel 4.18**  
**Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Luas Mengenai Semua Hal Tentang Puskesmas.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	20	20%	100
2	Setuju	4	72	72%	288
3	Netral	3	8	8%	24
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	412

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 72 orang (72%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 orang (8%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya bahwa responden setuju dengan karyawan puskesmas memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang puskesmas.

3. Puskesmas mampu memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat ke puskesmas Sadananya.

**Tabel 4.19**  
**Puskesmas Mampu Memberikan Jaminan dan Kepercayaan Kepada Pasien untuk Tetap Berobat Ke Puskesmas Sadananya**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	13	13%	65
2	Setuju	4	80	80%	320
3	Netral	3	7	7%	21
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	406

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 13 orang (13%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 80 orang (80%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 7 orang (7%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya bahwa responden setuju dengan puskesmas mampu memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat ke puskesmas Sadananya.

4. Pasien merasa aman selama berobat di puskesmas, karena memiliki reputasi yang baik.

**Tabel 4.20**  
**Pasien Merasa Aman Selama Berobat di Puskesmas,**  
**Karena Memiliki Reputasi yang Baik.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	15	15%	75
2	Setuju	4	80	80%	320
3	Netral	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Total			100	100.00	408

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 15 orang (15%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 80 orang (80%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 orang (4%), responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju 1 orang (1%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju. Artinya bahwa responden setuju dengan pasien merasa aman selama berobat di puskesmas, karena memiliki reputasi yang baik.

Berdasarkan tabel deskripsi di atas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.21**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kualitas**  
**Pelayanan Kesehatan**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</b>					
	1. Puskesmas memiliki kondisi bangunan yang menarik.	$100 \times 5 = 500$	432	$\frac{419,25}{500} \times 100\%$ = 83,85 %	Baik
	2. Ruangan selalu bersih, rapi, dan nyaman.	$100 \times 5 = 500$	429		
	3. Peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap	$100 \times 5 = 500$	405		
	4. Semua karyawan puskesmas Sadananya berpenampilan rapi.	$100 \times 5 = 500$	411		
<b>B. <i>Empathy</i> (Empati)</b>					
	1. Karyawan puskesmas selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien.	$100 \times 5 = 500$	404	$\frac{405}{500} \times 100\%$ = 81 %	Baik
	2. Karyawan puskesmas selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien.	$100 \times 5 = 500$	406		
<b>C. <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>					
	1. Puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	$100 \times 5 = 500$	397	$\frac{398}{500} \times 100\%$ = 79,6 %	Baik
	2. Puskesmas memberikan tanggung jawab berupa permohonan maaf dan upaya penyelesaian masalah dalam pelayanan.	$100 \times 5 = 500$	393		
	3. Puskesmas dapat mendiagnosa pasien dengan akurat dan melakukan penanganan yang tepat.	$100 \times 5 = 500$	404		

<b>D. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
	1. Karyawan puskesmas bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela.	$100 \times 5 = 500$	399	$\frac{390,5}{500} \times 100 \% = 78,1 \%$	Baik
	2. Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan.	$100 \times 5 = 500$	382		
<b>E. Assurance (Jaminan)</b>					
	1. Karyawan puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan sopan, santun, dan professional.	$100 \times 5 = 500$	414	$\frac{410}{500} \times 100 \% = 82 \%$	Baik
	2. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai semua hal tentang puskesmas.	$100 \times 5 = 500$	412		
	3. Puskesmas mampu memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat ke puskesmas Sadananya.	$100 \times 5 = 500$	406		
	4. Pasien merasa aman selama berobat di puskesmas, karena memiliki reputasi yang baik.	$100 \times 5 = 500$	408		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>6102</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>81,36 %</b>		

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.21, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh skor total sebesar 6102 atau dengan rata-rata skor sebesar 81,36. Rata-rata skor tertinggi sebesar 83,85% adalah mengenai *tangibles* (bukti fisik) dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar 78,1% yaitu mengenai indikator *responsiveness* (daya tanggap) dengan kriteria baik.

Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu puskesmas memiliki kondisi bangunan yang menarik dengan jumlah skor 432, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dengan jumlah skor 382.

Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut :

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan.
- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor actual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 4.22 sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

Sumber : Narimawati (2010:84)

Berdasarkan interval tersebut maka kualitas pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Sadananya memperoleh skor sebesar 81,36% berada pada kategori baik atau berada pada interval 68,01% - 84,00%. Artinya kualitas pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Sadananya berada pada kategori baik.

#### 4.1.3.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan

Kepercayaan ialah Sebagai suatu kondisi di mana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak lain. Dengan kata lain kepercayaan tersebut timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap beberapa indikator pernyataan kepercayaan.

##### A. Ability (Kemampuan)

1. Puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam

**Tabel 4.23**

**Puskesmas Mampu Melayani Pasien Selama 7 Jam**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	28	28%	140
2	Setuju	4	67	67%	268
3	Netral	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	423

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 28 orang (28%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 67 orang (67%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 orang (5%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam.

2. Puskesmas menyediakan peralatan medis yang lengkap

**Tabel 4.24**  
**Puskesmas Menyediakan Peralatan Medis yang Lengkap**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2	Setuju	4	71	71%	284
3	Netral	3	11	11%	33
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	404

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 orang (71%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 orang (11%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju

sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan puskesmas menyediakan peralatan medis yang lengkap.

3. Puskesmas mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat

**Tabel 4.25**  
**Puskesmas Mampu Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Selama Berobat**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	14	14%	70
2	Setuju	4	77	77%	308
3	Netral	3	9	9%	27
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	405

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 77 orang (77%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 9 orang (9%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan

setuju dengan pernyataan puskesmas menyediakan peralatan medis yang lengkap.

### **B. Benevolence (Kebaikan Hati)**

1. Puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja

**Tabel 4.26**  
**Puskesmas Tetap Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Diluar Jam Kerja**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	11	11%	55
2	Setuju	4	52	52%	208
3	Netral	3	25	25%	75
4	Tidak Setuju	2	12	12%	24
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	362

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 11 orang (11%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 52 orang (52%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 25 orang (25%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 12 orang (12%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja.

2. Puskesmas menerima pasien yang menggunakan askes, jamkesmas, maupun mandiri.

**Tabel 4.27**  
**Puskesmas Menerima Pasien yang Menggunakan Askes, Jamkesmas, maupun Mandiri.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2	Setuju	4	61	61%	244
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	427

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 33 orang (33%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 61 orang (61%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 orang (6%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan puskesmas menerima pasien yang pembayarannya menggunakan askes, jamkesmas, maupun mandiri.

### C. Integrity (Integritas)

1. Puskesmas tidak melakukan mal praktik terhadap pasien.

**Tabel 4.28**  
**Puskesmas Tidak Melakukan Mal Praktik Terhadap**  
**Pasien.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	21	21%	105
2	Setuju	4	70	70%	280
3	Netral	3	8	8%	24
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	411

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 21 orang (21%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 70 orang (70%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 orang (8%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%) dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan puskesmas tidak melakukan mal praktik terhadap pasien.

2. Puskesmas memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien

**Tabel 4.29**  
**Puskesmas Memberikan Obat yang Harganya Terjangkau dan Sesuai dengan Penyakit Pasien**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	70	70%	280
3	Netral	3	11	11%	33
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	408

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 19 orang (19%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 70 orang (70%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 orang (11%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan puskesmas memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien.

3. Puskesmas menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.

**Tabel 4.30**  
**Puskesmas Menjelaskan Informasi yang Jelas Dan Benar Mengenai Penyakit Pasien.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2	Setuju	4	71	71%	284
3	Netral	3	11	11%	33
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	404

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 orang (71%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 orang (11%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan puskesmas memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien.

Berdasarkan tabel deskripsi di atas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap kepercayaan, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.31**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel**  
**Kepercayaan**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. Ability (Kemampuan)</b>					
	1. Puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam	$100 \times 5 = 500$	423	$\frac{410,66}{500} \times 100\%$ = 82,13 %	Baik
	2. Puskesmas menyediakan peralatan medis yang lengkap	$100 \times 5 = 500$	404		
	3. Puskesmas mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama berobat	$100 \times 5 = 500$	405		
<b>B. Benevolence (Kebaikan Hati)</b>					
	1. Puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja	$100 \times 5 = 500$	362	$\frac{394,5}{500} \times 100\%$ = 78,9 %	Baik
	2. Puskesmas menerima pasien yang menggunakan askes, jamkesmas, maupun mandiri	$100 \times 5 = 500$	427		
<b>C. Integrity (Integritas)</b>					
	1. Puskesmas tidak melakukan mal praktik terhadap pasien.	$100 \times 5 = 500$	411	$\frac{407,66}{500} \times 100\%$ = 81,53 %	Baik
	2. Puskesmas memberikan obat yang harganya terjangkau dan sesuai dengan penyakit pasien	$100 \times 5 = 500$	408		
	3. Puskesmas menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.	$100 \times 5 = 500$	404		
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>			<b>3244</b>		
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>			<b>81,1%</b>		

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.31, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepercayaan diperoleh skor total sebesar 3244 atau dengan rata-rata skor sebesar 81,1%. Rata-rata skor tertinggi sebesar 82,13% adalah mengenai *ability* (kemampuan) dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar 78,9% yaitu mengenai indikator *benevolence* (kebaikan hati) dengan kriteria baik. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam dengan jumlah skor 423, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu puskesmas tetap memberikan pelayanan pada pasien diluar jam kerja dengan jumlah skor 362. Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut :

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan.
- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikonstruisikan dengan tabel 4.32 sebagai berikut:

**Tabel 4.32**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

*Sumber : Narimawati (2010:84)*

Berdasarkan interval tersebut maka kepercayaan UPTD Puskesmas Sadananya memperoleh skor sebesar 81,1% berada pada kategori baik atau berada pada interval 68,01% - 84,00%. Artinya kepercayaan UPTD Puskesmas Sadananya berada pada kategori baik.

#### **4.1.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang di dapatkan seorang dari membandingkan kinerja atau hasil produk/jasa yang di rasakan (*perceived performance*) dengan ekspektasinya. Berikut merupakan hasil tanggapan responden terhadap beberapa indikator pernyataan kepuasan pasien.

## A. Kesesuaian Harapan

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien

**Tabel 4.33**  
**Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Keinginan Pasien**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	28	28%	140
2	Setuju	4	65	65%	260
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	420

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 28 orang (28%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 65 orang (65%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 orang (6%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien.

2. Selama berobat di puskesmas pasien selalu dilayani oleh karyawan yang professional.

**Tabel 4.34**  
**Selama Berobat Di Puskesmas Pasien Selalu Dilayani oleh Karyawan yang Professional.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	28	28%	140
2	Setuju	4	66	66%	264
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	422

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 28 orang (28%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 66 orang (66%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 orang (6%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan selama berobat di puskesmas pasien selalu dilayani oleh karyawan yang professional.

## 3. Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan

**Tabel 4.35**  
**Fasilitas yang Ada Sesuai Dengan Harapan**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2	Setuju	4	74	74%	296
3	Netral	3	8	8%	24
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	407

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 17 orang (17%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 74 orang (74%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 orang (8%), responden yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 orang (1%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan pernyataan fasilitas yang ada sesuai dengan harapan.

## B. Kemudahan dalam Memperoleh

1. Lokasi puskesmas yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.

**Tabel 4.36**  
**Lokasi Puskesmas yang Strategis Sehingga**  
**Memudahkan Pasien untuk Datang**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	27	27%	135
2	Setuju	4	68	68%	272
3	Netral	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	422

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 27 orang (27%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 68 orang (68%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 orang (5%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan lokasi puskesmas yang strategis memudahkan pasien untuk datang berobat.

## 2. Proses administrasi yang mudah dan cepat

**Tabel 4.37**  
**Proses Administrasi yang Mudah dan Cepat**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	16	16%	80
2	Setuju	4	74	74%	296
3	Netral	3	10	10%	30
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	406

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 16 orang (16%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 74 orang (74%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 10 orang (10%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan proses administrasi yang mudah dan cepat.

### C. Kesiediaan untuk Merekomendasikan

1. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena pelayanan yang baik.

**Tabel 4.38**  
**Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk Berobat Ke Puskesmas Sadananya Karena Pelayanan Yang Baik.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	20	20%	100
2	Setuju	4	68	68%	272
3	Netral	3	12	12%	36
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	408

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 68 orang (68%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 orang (12%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan akan akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena pelayanan yang baik.

2. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap.

**Tabel 4.39**  
**Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk Berobat Ke Puskesmas Sadananya Karena Memiliki Peralatan Medis yang Lengkap.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	12	12%	60
2	Setuju	4	73	73%	292
3	Netral	3	15	15%	45
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	397

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 12 orang (12%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 73 orang (73%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 15 orang (15%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap.

3. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan Puskesmas Sadananya karena fasilitas yang menarik.

**Tabel 4.40**  
**Saya Akan Menyarankan Kepada Orang Lain untuk**  
**Memanfaatkan Puskesmas Sadananya Karena Fasilitas**  
**yang Menarik.**

No	Tanggapan Responden	Nilai	Frekuensi	Persentase (%)	Skor yang Dicapai
1	Sangat Setuju	5	14	14%	70
2	Setuju	4	74	74%	296
3	Netral	3	12	12%	36
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			100	100.00	402

*Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 14 orang (14%), responden yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 74 orang (74%), responden yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 orang (12%), dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya sebagian besar responden menyatakan setuju dengan akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap.

Berdasarkan tabel deskripsi di atas, untuk lebih jelasnya terdapat hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pasien, yang dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 4.41**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kepuasan Pasien**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. Kesesuaian Harapan</b>					
	1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien	$100 \times 5 = 500$	420	$\frac{416,33}{500} \times 100\%$ = 83,26%	Baik
	2. Selama berobat di puskesmas pasien selalu dilayani oleh karyawan yang professional.	$100 \times 5 = 500$	422		
	3. Fasilitas yang ada sesuai dengan harapan.	$100 \times 5 = 500$	407		
<b>B. Kemudahan dalam Memperoleh</b>					
	1. Lokasi puskesmas yang strategis sehingga memudahkan pasien untuk datang.	$100 \times 5 = 500$	422	$\frac{414}{500} \times 100\%$ = 82,8%	Baik
	2. Proses administrasi yang mudah dan cepat	$100 \times 5 = 500$	406		
<b>C. Kesiediaan untuk Merekomendasikan</b>					
	1. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena pelayanan yang baik.	$100 \times 5 = 500$	408	$\frac{402,33}{500} \times 100\%$ = 80,46%	Baik
	2. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap.	$100 \times 5 = 500$	397		
	3. Saya akan menyarankan kepada orang lain untuk memanfaatkan Puskesmas	$100 \times 5 = 500$	402		

	Sadananya karena fasilitas yang menarik.				
<b>Jumlah Keseluruhan Total Skor</b>		<b>3284</b>			
<b>Rata-rata Keseluruhan Total Skor</b>		<b>82,1%</b>			

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.41, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepuasan pasien diperoleh skor total sebesar 3284 atau dengan rata-rata skor sebesar 82,1%. Rata-rata skor tertinggi sebesar 83,26% adalah mengenai indikator kesesuaian harapan dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar 80,46% yaitu mengenai indikator kesiediaan untuk merekomendasikan dengan kriteria baik. Selanjutnya pernyataan dengan skor tertinggi yaitu selama berobat di puskesmas pasien selalu dilayani oleh karyawan yang professional dengan jumlah skor 422, dan pernyataan dengan skor terendah yaitu saya akan menyarankan kepada orang lain untuk berobat ke Puskesmas Sadananya karena memiliki peralatan medis yang lengkap dengan jumlah skor 397. Adapun untuk memberikan interpretasi maka digunakan interval sebagai berikut :

$$\% \text{Skor Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

- Skor aktual adalah skor jawaban yang diperoleh dari seluruh responden atas observasi yang telah diajukan.

- Skor ideal adalah skor maksimum atau skor tertinggi yang mungkin diperoleh jika semua responden memilih jawaban skor tertinggi.

Dari hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 4.42 sebagai berikut:

**Tabel 4.42**  
**Interpretasi Perhitungan Skor**

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00% - 36,00%	Tidak Baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup Baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat Baik

*Sumber : Narimawati (2010:84)*

Berdasarkan interval tersebut maka kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya memperoleh skor sebesar 82,1% berada pada kategori baik atau berada pada interval 68,01% - 84,00%. Artinya kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya berada pada kategori baik.

#### **4.1.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **4.1.4.1 Uji Validitas**

Hasil uji validitas yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.43**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>No.Item</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	1	0,435	0,196	Valid
	2	0,549	0,196	Valid
	3	0,589	0,196	Valid
	4	0,513	0,196	Valid
	5	0,568	0,196	Valid
	6	0,545	0,196	Valid
	7	0,550	0,196	Valid
	8	0,408	0,196	Valid
	9	0,408	0,196	Valid
	10	0,495	0,196	Valid
	11	0,510	0,196	Valid
	12	0,628	0,196	Valid
	13	0,555	0,196	Valid
	14	0,414	0,196	Valid
	15	0,526	0,196	Valid
Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	1	0,486	0,196	Valid
	2	0,563	0,196	Valid
	3	0,561	0,196	Valid
	4	0,561	0,196	Valid
	5	0,499	0,196	Valid
	6	0,584	0,196	Valid
	7	0,506	0,196	Valid
	8	0,534	0,196	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,603	0,196	Valid
	2	0,611	0,196	Valid
	3	0,629	0,196	Valid
	4	0,501	0,196	Valid
	5	0,557	0,196	Valid
	6	0,676	0,196	Valid
	7	0,666	0,196	Valid
	8	0,661	0,196	Valid

*Sumber data : Data primer yang diolah, tahun 2024*

Berdasarkan tabel 4.43 tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berdasarkan uji signifikan 0,05, artinya bahwa item-

item pertanyaan tersebut diatas dinyatakan Valid untuk dijadikan dasar dalam penelitian ini.

#### 4.1.4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.44**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,801	0,60	Reliabel
Kepercayaan ( $X_2$ )	0,635	0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,763	0,60	Reliabel

*Sumber data : Data primer yang diolah, tahun 2024*

Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap valid jika memberikan nilai “Cronbach’s Alpha”  $\geq 0,60$ . Berdasarkan tabel 4.44 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s Alpha seluruh item-item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan Reliabel.

#### 4.1.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t untuk menguji hipotesis adanya pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,1$  ,dengan rumus :  $df = n - k = 100 - 2 = 98$ . Maka didapat  $t_{\text{tabel}} = 1,661$ , dimana :  $n =$  jumlah sampel dengan  $k =$  jumlah variabel. Hasil uji t secara parsial yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.45**  
**Uji Hipotesis (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.028	2.050		.014	.989
	Kualitas Pelayanan Kesehatan	.328	.041	.559	7.968	.000
	Kepercayaan	.394	.074	.375	5.350	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Hasil uji t dapat dilihat dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  dan nilai signifikansinya. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau nilai sig.  $< 0,05$ , maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi dependen diterima.

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapat  $t_{hitung} = 7,968$  dengan sig. = 0,000. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sign.  $< sig.\alpha$  (0,05), maka hipotesis diterima, artinya hipotesis penelitian ini yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien” diterima.

Sedangkan besarnya koefisien kualitas pelayanan kesehatan yaitu 0,559 hal ini menunjukkan korelasi sedang. Dengan perhitungan  $0,559 \times 0,559 = 0,312 \times 100 = 31,24\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya sebesar 31,24%, sedangkan sisanya sebesar 68,76% dipengaruhi oleh variabel lain.

## **2. Pengaruh Kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapat  $t_{hitung} = 5,350$  dengan  $sig. = 0,000$ . Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sign. < sig.\alpha (0,05)$ , maka hipotesis diterima, artinya hipotesis penelitian ini yang menyatakan “kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien” diterima.

Sedangkan besarnya koefisien kepercayaan yaitu 0,375 hal ini menunjukkan korelasi Rendah. Dengan perhitungan  $0,375 \times 0,375 = 0,1406 \times 100 = 14,06\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya sebesar 14,06%, sedangkan sisanya sebesar 85,94% dipengaruhi oleh variabel lain.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ), dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut :

**Tabel 4.46**  
**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.721	1.392

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Kesehatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.46 diperoleh hasil koefisien determinasi  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,726. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 72,6%. Sedangkan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Sedangkan nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,852. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_2$ ) dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien (Y) termasuk dalam kategori sangat kuat.

**Tabel 4.47**  
**Analisis Varian (*Analysis of Varians*)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

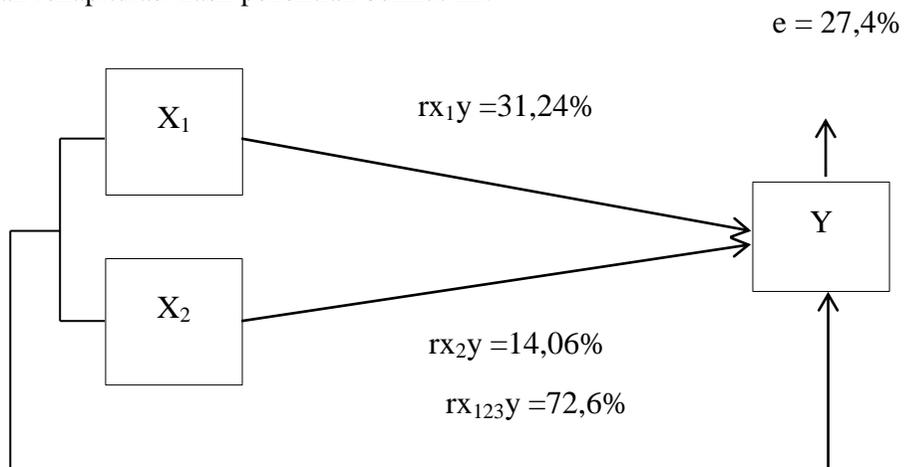
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	499.380	2	249.690	128.788	.000 <sup>a</sup>
	Residual	188.060	97	1.939		
	Total	687.440	99			

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Kesehatan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis diperoleh  $F_{hitung} = 128,788$  (sig. =  $0,000^a$ ), dengan  $dk = 100 - 2 = 98$  maka diperoleh  $F_{tabel} = 3,938$  artinya bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk mempermudah hasil penelitian ini, maka dapat dilihat dalam bagan rekapitulasi hasil penelitian berikut ini:



**Gambar 4.2**  
**Hasil Penelitian**

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan pasien. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain. Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yang diharapkan oleh pasien , sementara bila melebihi apa yang diperlukan pasien, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan nilai dari pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia. Tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien, artinya layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan diperoleh skor total sebesar 6102 atau dengan rata-rata skor sebesar 81,36%. Rata-rata skor tertinggi sebesar 83,85% adalah mengenai *tangibles* (bukti fisik) dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar

78,1% yaitu mengenai indikator *responsiveness* (daya tanggap) dengan kriteria baik.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapat  $t_{hitung} = 7,968$  dengan  $sig. = 0,000$ . Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sign. < sig.\alpha (0,05)$ , maka hipotesis diterima, artinya hipotesis penelitian ini yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien” diterima.

Sedangkan besarnya koefisien kualitas pelayanan kesehatan yaitu 0,559 hal ini menunjukkan korelasi sedang. Dengan perhitungan  $0,559 \times 0,559 = 0,312 \times 100 = 31,24\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya sebesar 31,24%, sedangkan sisanya sebesar 68,76% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Amelia Tri Utami (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima merupakan elemen utama di unit kesehatan. Unit kesehatan atau UPTD Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Setianingsih A, dan Susanti Ai (2021) juga menyatakan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan kesehatan dapat berpengaruh positif terhadap tingkat

kepuasan pasien. Setiap indicator memiliki tingkat pengaruh yang berbeda.

#### **4.2.2 Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh sebuah individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seseorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan disini diberikan oleh para pegawai UPTD Puskesmas Sadananya yang siap melayani, memberikan pemeriksaan yang maksimal diharapkan akan sesuai dengan keinginan pasien demi meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepercayaan diperoleh skor total sebesar 3244 atau dengan rata-rata skor sebesar 81,1%. Rata-rata skor tertinggi sebesar 82,13% adalah mengenai *ability* (kemampuan) dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar 78,9% yaitu mengenai indikator *benevolence* (kebaikan hati) dengan kriteria baik.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapat  $t_{hitung} = 5,350$  dengan  $sig. = 0,000$ . Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai

sign.  $<$  sig. $\alpha$  (0,05), maka hipotesis diterima, artinya hipotesis penelitian ini yang menyatakan “kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien” diterima.

Sedangkan besarnya koefisien kepercayaan yaitu 0,375 hal ini menunjukkan korelasi Rendah. Dengan perhitungan  $0,375 \times 0,375 = 0,1406 \times 100 = 14,06\%$ , menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Sadananya sebesar 14,06%, sedangkan sisanya sebesar 85,94% dipengaruhi oleh variabel lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Nova Fulgara, *et all* (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dapat menentukan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kepercayaan maka kepuasan pasien akan meningkat. Kepercayaan terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberikan kepercayaan dan orang yang dipercayakan tersebut.

#### **4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan

pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap kepuasan pasien diperoleh skor total sebesar 3284 atau dengan rata-rata skor sebesar 82,1%. Rata-rata skor tertinggi sebesar 83,26% adalah mengenai indikator kesesuaian harapan dengan kriteria baik, dan rata-rata skor terendah sebesar 80,46% yaitu mengenai indikator kesediaan untuk merekomendasikan dengan kriteria baik.

Berdasarkan analisis data melalui SPSS diperoleh hasil koefisien determinasi  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,726. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien ( $Y$ ) sebesar 72,6%. Sedangkan sisanya 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Sedangkan nilai  $R$  (koefisien korelasi) sebesar 0,852. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel kepercayaan ( $X_2$ ) dengan variabel terikat yaitu kepuasan pasien ( $Y$ ) termasuk dalam kategori sangat kuat.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh  $F_{hitung} = 128,788$  ( $sig. = 0,000^a$ ), dengan  $dk = 100 - 2 = 98$  maka diperoleh  $F_{tabel} = 3,938$  artinya bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan, dan kepercayaan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Menurut Deby Santyo Rusandy (2016) Menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan kesehatan, dan kepercayaan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bisa dikatakan terciptanya kepuasan pasien adalah karena layanan yang dimiliki oleh UPTD Puskesmas Sadananya dapat memberikan kepuasan pada pasien. Hasil dari uji kedua variabel tersebut lebih dominan kualitas pelayanan, hal ini karena kinerja layanan yang diberikan secara umum dapat memenuhi harapan pasien baik dari segi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Okky Erviana (2013), dan Syaiful Rahman, *et al* (2018).