

## ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PEMEGANG KARTU JAMKESMAS DI PUSKESMAS SUKARAJA KABUPATEN LOMBOK TIMUR

### Analysis of the Level of Service Quality on Patient Satisfaction of Jamkesmas Cardholders at the Sukaraja Community Health Center, East Lombok Regency

Muhamad Zaril Gapari

STIT Palapa Nusantara Lombok-NTB

[zarilgapari09@gmail.com](mailto:zarilgapari09@gmail.com)

#### Article Info:

|                           |                              |                           |                           |
|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Submitted:<br>Agu 2, 2026 | Revised:<br>Agustus 10, 2026 | Accepted:<br>Agu 15, 2026 | Published:<br>Sep 1, 2026 |
|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|

#### Abstract

*This study aims to analyze the level of service quality on patient satisfaction of Jamkesmas card holders at Sukaraja Health Center, East Lombok Regency. This type of research is descriptive, the purpose of which is to describe the variables that influence patient satisfaction of Jamkesmas card holders at Sukaraja Health Center and the sampling technique uses Incidental Sampling, by taking a sample of 100 respondents who are patients who seek treatment using Jamkesmas cards at Sukaraja Health Center. Data collection techniques use questionnaires and documentation. Data analysis used in this study is simple linear regression analysis, and testing the hypothesis using the t-test (t-test). The results of the analysis obtained service quality variables that include (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) of 30.8%, meaning that the dependent variable (patient satisfaction) can be explained by the independent variable (service quality: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) while the remaining 60.2% can be explained by other variables. Meanwhile, the t-test (partially) shows that the service quality variables tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a significant effect on customer satisfaction. This is proven by the significance level of each variable being  $0.000 < 0.10$ .*

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfaction, Jamkesmas Cardholders.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja Kabupaten Lombok Timur. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yang tujuannya adalah untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja dan teknik sampling menggunakan Insidental

Sampling, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pasien yang berobat menggunakan kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana, dan menguji hipotesis menggunakan uji t (t-tes). Hasil analisis diperoleh variabel kualitas pelayanan yang mencakup (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sebesar 30,8 % artinya variabel devenden (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel indevidenden (kualitas pelayanan: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sedangkan sisanya sebesar 60,2 % dapat dijelaskan oleh variabel lain. Sedangkan uji t (secara parsial) variabel kualitas pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan masing-masing variabel  $0.000 < 0,10$ .

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pemegang Kartu Jamkesmas.

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi, dan semua warga negara berhak atas kesehatannya, termasuk masyarakat miskin. Berdasarkan WHO tahun 1948 kesehatan ada-lah suatu keadaan sejahtera, sempurna fisik, mental dan sosial, tidak terbatas pada bebas dari penyakit atau kelemahan apa saja (Astuti et al., 2018). Oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan, bagi upaya pemenuhan hak warga negara untuk tetap hidup sehat, dengan meng-utamakan pada pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas kesehatan masyarakat Indonesia tergolong rendah, terutama masyarakat miskin. Hal ini dikarenakan mahal nya biaya pelayanan kesehatan yang harus dibayar. Mahal nya biaya pelayanan kesehatan disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sifat pelayanan yang padat modal, padat teknologi dan padat karya sehingga menyebabkan modal yang ditanam semakin besar dan dibebankan pada biaya perawatan (Mote, 2008).

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih muncul nya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak

direspons oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayan masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. (KepMen PAN, 2004: 5).

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan pembangunan dibidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah harus melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam melaksanakan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, prinsip tersebut mencakup keadilan, responsivitas dan efisiensi pelayanan. Untuk mencapai harapan tersebut diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Melalui Jamkesmas diharapkan dapat memberikan kontribusi meningkatkan umur harapan hidup bangsa Indonesia, dapat terlayannya kasus-kasus kesehatan peserta pada umumnya. Program jaminan kesehatan ini telah memberikan banyak manfaat bagi peningkatan akses pelayanan kesehatan masyarakat peserta. Jamkesmas adalah Program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Jamkesmas memiliki tujuan umum untuk meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. Pada tahun 2008 program Askeskin ini diubah namanya menjadi Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) yang tidak mengubah jumlah sasaran.

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan dari pemerintah misalnya melalui pembentukan program Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) yang dilatarbelakangi oleh berbagai faktor yang terjadi dalam masyarakat miskin yang tidak termasuk dalam kuota jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS) dan hal ini diatur dalam UU No 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Tintin Agustini et al., 2025).

Menurut Lenger dalam Tjahjavidada (2010) kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain: sikap staf terhadap pasien pada saat pertama kali datang; kualitas perawatan yang diterima oleh pasien; prosedur administrasi; fasilitas umum yang lain, seperti kebersihan tempat pelayanan, makanan, dan minuman; serta hasil pengobatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan penyembuhan penyakit (Tjahjavidada H., 2010).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Idealnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas lebih ditekankan pada tindakan promotif dan preventif dari pada kuratif dan rehabilitatif.

Puskesmas Sukaraja akan selalu berinvestasi kepada pengembangan karyawan-karyawati menjadi pribadi-pribadi yang ramah dan santun sehingga pasien akan selalu dilayani dengan cara yang optimal karena karyawan-karyawati tersebut akan mendapatkan pengembalian jasa medis lebih besar dari kunjungan dan dari kegiatan untuk masyarakat. Pelayanan yang ramah dan santun merupakan jiwa dari Puskesmas Sukaraja, maka layanan ini akan membuat Puskesmas Sukaraja setara dengan layanan oleh pihak swasta yang sudah menjadikan keharusan dalam membuat pasien terpuaskan.

Puskesmas Sukaraja terletak di bagian selatan Kabupaten Lombok Timur, berlokasi di Kecamatan Jerowaru yang mempunyai 15 Desa. Masyarakat di wilayah kerja Puskesmas juga memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan lain baik itu Rumah sakit swasta, pemerintah maupun praktek dokter atau bidan swasta yang kebetulan tempatnya berdekatan dengan lokasi Puskesmas Sukaraja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Sukaraja terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas. Pelayanan kesehatan seperti jaminan kesehatan masyarakat miskin (jamkesmas) adalah suatu kebijakan yang di harapkan dapat menyelesaikan masalah kesehatan keluarga miskin (gakin), namun kenyataan di lapangan bukanya menyelesaikan permasalahan keluarga miskin (gakin), namun justru membuat masalah baru. Dari beberapa orang responden yang peneliti tanyakan sebagian besar dari mereka yang menggunakan kartu jamkesmas mengatakan lebih baik menjadi pasien umum ketimbang menjadi pasien yang menggunakan kartu jamkesmas, menurut mereka bahwa mereka tidak mau repot dengan pengurusan administrasi kartu jamkesmas. Permasalahan yang lain adalah seberapa besar pengaruh dimensi *service quality* yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukaraja ini mengindikasikan bahwa pelayanan jamkesmas yang diberikan oleh pemerintah belum begitu baik khususnya bagi mereka yang menggunakannya.

Dalam menanggapi hal tersebut ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi prilaku pasien atau konsumen untuk mempergunakan jasa puskesmas Sukaraja antara lain dimensi tangibles, meliputi penampilan gedung puskesmas, interior bangunan puskesmas dan penampilan karyawan-karyawati puskesmas, dimensi reliability, meliputi kemampuan puskesmas untuk

memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi responsiveness, meliputi kesediaan karyawan-karyawati puskesmas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi assurance, meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya pasien, dan dimensi empathy, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang di berikan pada Pasien.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen atau pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Bagi perusahaan/instansi kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan oleh pasien/ konsumen. Dari realitas masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu Jamkesmas di Puskesmas Sukaraja Lombok Timur.

## METODE

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang tujuannya untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien atas pelayanan yang di berikan oleh pihak Puskesmas Sukaraja. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Moh. Nazir, 1999).

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Sukaraja yang berlokasi di Desa Sukaraja Kecamatan Jerowaru Lombok Timur. Adapun alasan dipilihnya Puskesmas Sukaraja sebagai lokasi penelitian, karena adanya ketersediaan dari pihak Puskesmas untuk penelitian dan ketersediaan dalam membantu memberikan data yang dibutuhkan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan kartu Jamkesmas di Puskesmas Sukaraja yang berjumlah 35.701 Orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner (angket), untuk menguji kuesioner (angket) diatas handal (tepat) dan tetapnya maka perlu di uji ke Validitas Dan keReliabilitasnya dengan menggunakan SPSS v.16. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan tentang sifat suatu alat ukur apakah cukup akurat, stabil atau konsisten dalam mengukur apa yang ingi diukur. Perhitungan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 16,0 dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data yang digunakan *statistic deskriptif* hanya berhubungan dengan hal

menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan fenomena. Uji Prasyarat Analisis (Uji normalitas, Uji linieritas), Analisis regresi linier sederhana dan Uji hipotesis.

## HASIL

### 1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 01.

Descriptive Statistics

|                                                                                   | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation | Variance |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|----------|
| Kepuasan_Pasien                                                                   | 100 | 33      | 49      | 42.49 | 5.030          | 25.303   |
| Kualita_ Pelayanan ( Tanggibles, Reliability, Resvonsivenes, Assurance, Emphaty ) | 100 | 68      | 91      | 80.08 | 5.372          | 28.862   |
| Valid N ( listwise )                                                              | 100 |         |         |       |                |          |

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pasien selama pengamatan memiliki nilai minimum sebesar 33 artinya respoden menjawab dari seluruh pertanyaan yang diajukan dengan total skor minimal 33. Nilai maksimum sebesar 49 artinya responden menjawab dari seluruh pertanyaan yang diajukan dengan total skor maksimal 49 atau tidak tepat 100% yang merupakan total skor maksimal dari pertanyaan yang diajukan. Dengan nilai rata-rata sebesar 42.49.dan standar deviasi sebesar 5.030 artinya ukuran penyebaran sebesar 5.030.

Variabel kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance,emphaty) selama mengadakan penelitian memiliki nilai minimum sebesar 64 artinya responden menjawab dari seluruh pertanyaan yang diajukan dengan total skor minimum 64. Nilai maksimum sebesar 91 artinya responden menjawab dari seluruh pertanyaan yang diajukan dengan total skor maksimal 91 atau tidak tepat 100 % yang merupakan total skor maksimal dari pertanyaan yang diajukan. Dengan nilai rata-rata sebesar 5.372 artinya ukuran penyebaran sebesar 5.372.

### 2. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov Test (K-S), Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 02.

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

|                                |                            | Kualitas Pelayanan | Kepuasan Pasien   |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------|-------------------|
| N                              |                            | 100                | 100               |
| Normal Parameters <sup>a</sup> | Mean                       | 80.08              | 42.49             |
|                                | Std. Deviation             | 5.372              | 5.030             |
| Most Extreme Differences       | Absolute                   | .120               | .122              |
|                                | Positive                   | .120               | .098              |
|                                | Negative                   | -.084              | -.122             |
| Kolmogorov-Smirnov Z           |                            | 1.204              | 1.222             |
| Asymp. Sig. (2-tailed)         |                            | .110               | .101              |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)    | Sig.                       | .110 <sup>c</sup>  | .100 <sup>c</sup> |
|                                | 90% Confidence Lower Bound | .059               | .051              |
|                                | Interval Upper Bound       | .161               | .149              |

Sumber: Hasil olahan SPSS 16.00

Berdasarkan tabel uji Normalitas diatas, dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan pasien mempunyai nilai K-S sebesar 1.222 dengan Asymp-Sig sebesar 0.101 dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,10). Variabel Kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) mempunyai nilai K-S sebesar 1.204 dengan nilai Asymp-Sig sebesar 0.110 dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,10). Maka dapat disimpulkan variabel kepuasan memiliki data berdistribusi normal mengingat Asymp-Sig sebesar 0,101 yang mana lebih dari 0.10. sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki K-S sebesar 1.204 dan Asymp-Signya sebesar 0,110 yang mana variabel ini juga berdistribusi normal karna lebih dari 0.10

### 3. Uji Linieritas

Hasil tampilan output SPSS menunjukkan bahwa besarnya R square old 0,308 sedangkan R square new 0,854, jumlah variable bebas yang baru masuk adalah 1 yaitu DFF\_1 dan jumlah observasi 100 dan jumlah parameter K persamaan adalah 2. Dari data ini dapat dihitung besarnya F hitung

$$F \text{ hitung} = \frac{(R \text{ square new} - R \text{ square Old}) / m}{(1 - R \text{ square new}) / (n - k)}$$

Dimana :

- m Jumlah variable bebas yang baru masuk
- N Jumlah data observasi
- K Banyaknya parameter dalam persamaan baru

$$\begin{aligned}
 R \text{ square New} & \quad \text{Nilai R square dari persamaan yang baru} \\
 R \text{ square Old} & \quad \text{Nilai RN square dari persamaan yang lama} \\
 F_{\text{hitung}} & = \frac{(0,854 - 0,308)/1}{1 - 0,854 / (100 - 2)} \\
 F_{\text{hitung}} & = \frac{0,548}{0,0014489796} \\
 & = 367,835596
 \end{aligned}$$

Sedangkan F table dapat dilihat pada tabel.

$V1 = K$  ,  $V2 = n - k - 1$  ( $100 - 1 - 1$ ) dengan kepercayaan 90 % = 116.315 dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{table}}$  dengan  $df=(a,m,n-k)$ , maka model dinyatakan linier. Begitu pula sebaliknya. Berdasarkan Kriteria diatas dapat di jelaskan bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  ( $367,835596$ )  $> F_{\text{tabel}}$  ( $116,315$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang benar adalah linier.

#### 4. Regresi Linier Sederhana

Hasil analisis regresi linier sederhana pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu Jamkesmas di Puskesmas Sukaraja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 03. Hasil Regresi Linier Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukaraja

| Variabel                      | Koefisien                                                           | Stand.Error | t stat | Sig   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|
| 1. Konstanta (a)              | 0,897                                                               | 6.316       | 0.142  | 0,887 |
| 2. Kualitas Pelayanan         | 0.519                                                               | 0.079       | 6.600  | 0,000 |
| R = 0.555<br>R Square = 0.308 | t hitung = 6.600<br>t tabel = 1.290<br>alpha = 10%<br>n = 100 K = 2 |             |        |       |

Sumber : Hasil olahan SPSS 16.00

Dari hasil penelitian dan analisis data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 0.897 + 0.519X + e$$

Berdasarkan hasil estimasi Regresi Linier Sederhana pada tabel di atas, hasil perhitungan Regresi dari satu variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) menunjukkan bahwa secara statistic pada  $\alpha=0.1$  (10 persen) atau tingkat keyakinan 90%

Variabel bebas tersebut menunjukkan pengaruh yang signifikan (berpengaruh positif). Kriteria untuk membandingkan antara nilai t statistik yang di peroleh dengan t tabel juga dapat di lihat dari nilai signifikansinya. Yang berpengaruh dari persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 0.897 + 0.519X + e$ . sehingga dapat di interprestasikan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 0.897 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (bebas) bernilai nol, maka variabel kepuasan pasien (terikat) pemegang kartu jamkesmas sebesar 0.879.

Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) yang bernilai positif. Jadi jika Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) naik satu satuan maka tingkat kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja akan naik sebesar 0.519 atau 51.9 persen.

## 5. Uji Hipotesis

Dari hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan SPSS, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 04. Uji Hipotesis Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*)

| Variabel                      | Koefisien                                                       | Stand.Error | t stat | Sig   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|--------|-------|
| 3. Konstanta (a)              | 0,897                                                           | 6.316       | 0.142  | 0,887 |
| 4. Kualitas Pelayanan         | 0.519                                                           | 0.079       | 6.600  | 0,000 |
| R = 0.555<br>R Square = 0.308 | t hitung = 6.600<br>t tabel = 1.290<br>a = 10%<br>n = 100 K = 2 |             |        |       |

Sumber:Hasil olahan SPSS 16.00

Untuk variabel Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) diperoleh nilai t\_hitung sebesar 6.600 dan t\_tabel 1.290 maka terdapat pengaruh yang signifikan atau karena nilai Sig kualitas pelayanan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1 maka Ho ditolak dan Ha diterima Sehingga hasil pengujian statistik tersebut memberi arti bahwa Kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di puskesmas sukaraja.

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi jasa, kualitas pelayanan dikatan baik apabila mampu memberikan nilai rasa puas terhadap para pelanggan (pasien). Berdasarkan penilain dari pasien tersebut terdapat kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability,*

*Responsiveness, Assurance, Emphaty*) yang mempengaruhinya. Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS.16 terdapat bahwa pada variabel kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) memiliki nilai minimal sebesar 68, nilai maksimal sebesar 91, dan nilai rata-rata sebesar 80.08 dan dengan standar deviasi sebesar 5.372. dan pada variabel kepuasan pasien memiliki nilai minimal sebesar 33, nilai maksimal 49, nilai rata-rata 42.49 dan dengan standar deviasi sebesar 5.030. Dan jika dilihat dari hasil Uji Normalitas menunjukkan bahwa data-data yang di uji berdistribusi Normal hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji normalitas. Dimana variabel kepuasan pasien mempunyai nilai K-S sebesar 1.222 dengan Asymp-Sig sebesar 0.101. Variabel Kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) mempunyai nilai K-S sebesar 1.204 dengan Asymp-Sig sebesar 0,110. Maka dapat disimpulkan variabel memiliki data berdistribusi normal mengingat Asymp-Sig semua variabel lebih besar dari 0,10.

Sementara dari hasil uji linieritas terdapat F hitung sebesar 367.835596 dan terdapat nilai F tabel sebesar 116.315 karena nilai F hitung > dari F tabel maka model regresi dinyatakan tidak linier, sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah linier. Dan di Perhitungan regresi linier sederhana di dapatkan R atau multiple R menunjukkan korelasi antara variabel bebas dengan variabel tergantungnya adalah sebesar 0.555. dalam hal ini, karena regresi linier sederhana dimana variabel bebasnya ada satu, maka dapat di katakan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah sebesar 0.555. R Squere atau koefisien determinasi sebesar 0.308 berarti bahwa variabel kepuasan pasien dapat di jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 30.8 persen atau variabel kualitas pelayanan memengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 30.8 persen.

Koefisien determinasi sebesar 0.308 merupakan kuadrat dari multiple R ( $0.555 \times 0.555 = 0.308$ ). *Std. Error Of The Estimate* menunjukkan penyimpangan antara persamaan regresi dengan nilai devenden riil sebesar 4.207 semakin kecil nilai standard eror maka semakin baik persamaan regresi tersebut sebagai alat prediksi. Dan di dapatkan F\_hitung sebesar 43.559 F hitung ini di peroleh dari formula Mean Squer Regression di bagi dengan Mean Squer Residual dan diperoleh sig 0.000 sig merupakan nilai yang menunjukkan titik kesalahan yang terjadi jika nilai F hitung sebesar 43.559. Ternyata tingkat kesalahan atau probabilitas sebesar 0.000 yang berarti lebih kecil dari 0.1 jadi dapat disimpulkan variabel bebas secara simultan mampu menjelaskan perubahan pada variabel tergantung atau model dinyatakan cocok atau fit.

Dan di dapatkan *Unstandardize Coefficients* Kualitas Pelayanan sebesar 0.519, yang berarti jika Puskesmas Sukaraja meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 1 persen maka kepuasan pasien pengguna jamkesmas meningkat sebesar 51,9 persen. dan untuk nilai t constantnya adalah 0.887. t *constant* ini di gunakan untuk mengetahui apakah signifikansi intercept, namun nilai intercept biasanya

tidak di uji. Yang di uji adalah nilai t-stat koefisien regresinya. Dan di peroleh t-kualitas pelayanan sebesar 6.600 dan t-tabel sebesar 1.290 karena nilai t-stat lebih besar dari t-tabel, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan (positif) terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja. Dan di dapatkan sig. (constant) sebesar 0.887. dan alpha (0.1) karena 0.887 lebih besar dari 0,1 maka dapat di katakan constant tidak signifikan. Tapi dalam analisis regresi hal ini tidak dianalisis karena yang lebih penting adalah signifikansi dari variabel bebasnya. Dan diperoleh sig kualitas pelayanan sebesar 0.000 sig kualitas pelayanan merupakan angka yang menunjukkan besarnya tingkat kesalahan pada nilai t kualitas pelayanan yang di peroleh sebesar 6.600. jika nilai t kualitas pelayanan semakin besar maka nilai kesalahan sig. akan semakin kecil. Karena nilai sig. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.1 dengan arah koefisien positif maka dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif (signifikan) terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas di Puskesmas Tarara.

Uji hipotesis yang di uji melalui uji\_t pada variabel kualitas pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) berpengaruh signifikan (positif) terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja ini di butikan dengan t\_hitung 6.600 dan t\_tabel 1.290 dengan sig. 0.000 lebih kecil dari alpha sebesar 10 % (0.1), ini dikarenakan dari masing-masing indikator:

1. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Kolam renang yang kotor dan keruh bakal dinilai jelek oleh pelanggan. Salon kecantikan yang berfokus melayani klien elit bakal berinvestasi pada dekorasi dan pencahayaan salon serta mempekerjakan para penata rambut yang berbusana rapi dan modis. Meskipun busana modis penata rambut tidak berpengaruh terhadap layanan yang di berikan, klien bisa saja meyakini bahwa rambutnya pasti akan ditata dengan rapi oleh orang yang berbusana rapi dan modis. Nah dari ilustrasi diatas penulis bandingkan dengan keadaan di Puskesmas Sukaraja, dari kuesioner yang di sebarakan kepada para responden kebanyakan dari responden menjawab setuju dengan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan indikator tangible (bukti fisik), bahwa Puskesmas Sukaraja luas, menarik dan bersih, tim yang menangani pasien berpakaian atau berpenampilan bersih dan rapi, peralatan dan perlengkapan yang di miliki Puskesmas Sukaraja sudah sesuai dengan harapan para pasien. Ini di buktikan dengan jumlah skor keseluruhan jawaban responden yang berkaitan dengan indikator ini sebanyak 1615.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi yang mengangkat permasalahan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Dirgahayu Masbagik". Menunjukkan adanya persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana pada penelitian terdahulu di indikator Tangibles ini di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.654 dengan nilai signifikansi sebesar  $0.041 < 0.05$  memberi arti bahwa variabel kualitas pelayanan di indikator Tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Ahmad Fauzi, 2010).

2. *Reliability* (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang di janjikan secara akurat sejak pertama kali.

Dalam hal ini bagaimana upaya yang di lakukan oleh pihak Puskesmas Sukaraja dalam menepati janji-janji kepada para pasien-pasiennya, apabila Puskesmas Sukaraja menepati janji yang di keluarkan sejak awal bagus maka tingkat kepercayaan atau kepuasan pasienpun akan bagus, Dari hasil total keseluruhan skor jawaban responden mengenai indikator ini sebanyak 1205, maka oleh sebab itu dengan hasil ini maka dapat dikatakan indikator reliability memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna jamkesmas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sukaraja.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini bagaimana Puskesmas Sukaraja untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Kalau Puskesmas Sukaraja melayani pasien dengan cepat, tanggap terhadap keluhan pasien, tidak pernah sibuk dengan dengan permintaan pasien dan siap menjalankan tugas dengan baik maka pasien yang berobat akan merasa terlayani dengan baik atau kepuasan pasien terpenuhi. Dari total skor kuesioner yang disebarkan mengenai indikator ini didapatkan hasil sebanyak 1643, maka dapat dikatakan indikator ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi (2011) yang mengangkat permasalahan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Dirgahayu Masbagik". Menunjukkan adanya persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana pada penelitian terdahulu di indikator Responsiveness ini di peroleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.621 dengan nilai signifikansi sebesar  $0.010 < 0.05$  memberi arti bahwa variabel kualitas pelayanan di indikator Responsiveness mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pihak-pihak Puskesmas Sukaraja serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pasien (*confidence*).

Bila pasien harus menjalani operasi ginjal atau jantung tentu pasien ingin mendapat jaminan bahwa dokter yang melayani pasien tersebut betul-betul kompeten dalam bidangnya. Apabila jaminan yang di berikan pihak Puskesmas Sukaraja tinggi maka tingkat kepercayaan atau kepuasan pasienpun akan tinggi. Dari kuesioner yang di sebarakan didapatkan total skor untuk indikator ini sebanyak 1590, dengan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa indikator ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja.

5. *Empathy* (kepedulian), berarti bahwa kepedulian pihak Puskesmas Sukaraja dalam memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasional yang nyaman, seperti Puskesmas Sukaraja memberikan perhatian individual kepada para pasien pemegang kartu Jamkesmas, Puskesmas Sukaraja selalu mengutamakan kepentingan pasien pemegang kartu jamkesmas dan memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pengunjung Jamkesmas tinggi maka pasien pemegang kartu jamkesmas pun akan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang di berikan, dari hasil kuesioner yang di sebarakan didapatkan total skor dari indikator ini sebanyak 1955, dengan hasil ini maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang positif dari indikator ini.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya diteliti oleh beberapa peneliti antara lain:

Pang-gato dkk. dimana pasien yang bertindak sebagai responden sudah memiliki kepuasan yang cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yakni sekitar 76% pasien mengaku puas (Panggato S et al., 2013). Iqbal, Pasien yang bertindak sebagai responden sudah memiliki kepuasan yang cukup terhadap empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan (M. Iqbal, 2009). Asrori dkk. dimana kondisi di dalam ruang pemeriksaan sangat nyaman, selain itu ruang tunggu untuk pasien juga sangat nyaman, tidak berdesakan namun pada hari pasar yaitu senin, Kamis, dan Sabtu, pasien yang berkunjung lebih banyak dari hari biasanya yang mengakibatkan banyak pasien mengeluh karena terlalu lama menunggu antrian dan terlalu berdesakannya ruang tunggu (Asrori et al., 2013).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji  $t$  variable kualitas pelayanan pada saat mengadakan penelitian berpengaruh signifikan (positif) terhadap kepuasan pasien pemegang kartu jamkesmas di Puskesmas Sukaraja. Hal ini di buktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.600 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.290 atau nilai sig. sebesar 0.000 lebih kecil dari nilai probabilitas tingkat kesalahan sebesar 0.1. Dan dalam persamaan Regresi Linier Sederhana didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0.308, hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu Jamkesmas di Puskesmas Sukaraja sebesar 0.308 atau 30.8 % sedangkan sisanya yang 69.2 % di pengaruhi oleh variabel lain selain dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Dirgahayu Masbagik*. STKIP Hamzanwadi Selong.
- Asrori, Nurhayani, & Indar. (2013). *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas pada Unit Rawat Jalan di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidenreng Rappang*. Universitas Hasanuddin.
- Astuti, A. D., Gerudug, I. K., & Syamsun, A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Pelayanan Rawat Jalan Pusat Kesehatan Masyarakat Ampenan Tahun 2013. *Unram Medical Journal*, 5(3), 16. <https://doi.org/10.29303/jku.v5i3.298>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)*. Kementerian Kesehatan RI.
- M. Iqbal. (2009). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis)*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat.
- Moh. Nazir. (1999). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Panggato S, Lampus BS, & Wulan PJ. (2013). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado*. Uni-versitas Sam Ratulangi.
- Tintin Agustini, Titiek Tjahja Andari, & Rahmat Gunawan. (2025). Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Jamkesda Rawat Inap di RSP Dr. M. Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor. *Jurnal Visionida*, 1(1), 17–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jvs.v1i1.191>
- Tjahjawidada H. (2010). *Pengaruh Mutu Pelayanan Prima terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pusat Kesehatan Masyarakat Sumobito Kabupaten Jombang*. Universitas Airlangga.