



Pengaruh Healthcare Service Quality terhadap Kepercayaan (Trust) Melalui Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

The Effect of Healthcare Service Quality on Trust Through Patient Satisfaction at Public Health Center in Jember Regency

Driana Desy Purwiningsih^{1*}, Ika Barokah Suryaningsih², Viera Wardhani³

¹ Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

³ Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Brawijaya

ABSTRACT

The decrease in the Community Satisfaction Index from 2018 to 2021 from 89% to 79% shows the dissatisfaction with services at the Public Health Center, so it is necessary to manage the improvement of service quality through behavioral attitudes, officer expertise, and process quality in providing services. The purpose of this study was to prove the effect of health service quality on trust through patient satisfaction at the Public Health Center in Jember Regency. The research was conducted through a survey using a questionnaire on 204 patients from 6 selected health centers with consecutive sampling techniques. Data analysis techniques using Structural Equation Model (SEM) with Partial Least Square (PLS). The results show that satisfaction is influenced by attitudes and behaviors and process quality, but not expertise. Attitude, behavior, and satisfaction have a direct effect on trust, while process quality has an indirect effect through satisfaction. Trust was not influenced by expertise. The attitude and behavior of health workers greatly affect satisfaction and trust, so officers at the Public Health Center must have good attitudes and behavior in serving patients.

ABSTRAK

Penurunan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2018 sampai dengan 2021 sebesar 89% menjadi 79% menunjukkan ketidakpuasan pelayanan di Puskesmas, sehingga perlu pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan melalui sikap perilaku, keahlian petugas dan kualitas proses dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember. Penelitian dilakukan melalui survey dengan menggunakan kuesioner pada 204 pasien dari 6 Puskesmas terpilih dengan teknik *consecutive sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh sikap dan perilaku serta kualitas proses, namun tidak dengan keahlian. Sikap dan perilaku serta kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan, sedangkan kualitas proses mempunyai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan. Kepercayaan tidak dipengaruhi oleh keahlian. Sikap dan perilaku petugas kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan, sehingga petugas di Puskesmas harus memiliki sikap dan perilaku yang baik dalam melayani pasien.

Keywords : *patient trust, patient satisfaction, healthcare services quality, public health center*

Kata Kunci : *kepercayaan pasien, kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas*

Corresence : DrianaDesy Purwiningsih
Email : drianadesy2@gmail.com

• Received 07 Juni 2023 • Accepted 01 Agustus 2023 • Published 30 November 2023

• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI : <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol9.Iss3.1559>

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan pertama atau Puskesmas merupakan pilihan utama yang banyak digunakan oleh masyarakat. Puskesmas harus memberikan pelayanan terbaik agar tetap menjadi pilihan utama bagi pasien. Pemerintah menuntut Puskesmas agar memberikan pelayanan yang baik. Upaya dalam perbaikan pelayanan publik yaitu melakukan pengukuran kepuasan masyarakat pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁶ Berdasarkan data yang dihimpun dari beberapa sumber diketahui bahwa sepanjang tahun 2020 sampai 2021 masih ditemukan adanya ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas di Kabupaten Jember. Seperti misalnya data dari sistem layanan pengaduan E-Lapor menunjukkan sepanjang tahun 2020 sampai 2021, terdapat 24 (33,3%) keluhan dari 72 laporan terkait pelayanan dan kepuasan pasien. Sembilan dari 50 Puskesmas kabupaten jember yang mendapatkan pengaduan terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas (Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, 2022).⁷ Data Laporan Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP) Dinas Kesehatan Kabupaten Jember Tahun 2021 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2020 adalah sebesar 81% dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 79%.

Persoalan ketidakpuasan pasien atas pelayanan kesehatan oleh pihak Puskesmas perlu diatasi, salah satunya melalui peningkatan atau perbaikan pada kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu konsep pengukuran kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan metode *Healthcare Service Quality* (HCSQ). Variabel HCSQ terdiri dari dua dimensi yaitu *interaction quality* dan *physical environment quality*.¹⁷ Pada pelaksanaannya, dimensi *interaction quality* merupakan dimensi yang paling penting dalam menentukan dan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan karena terjadi selama proses pemberian pelayanan kesehatan dan seringkali memiliki dampak besar terhadap persepsi pasien pada kualitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik oleh pihak Puskesmas tentu saja dapat memberikan dampak pada kepuasan pasien. Menurut Muninjaya dalam Sholeh (2021), kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap kesesuaian harapan pasien sebelum dan sesudah mereka menerima jasa pelayanan kesehatan.²⁰ Lebih lanjut, jika kepuasan atas pelayanan Puskesmas dirasakan oleh pasien maka dapat menimbulkan rasa percaya pasien terhadap Puskesmas tersebut. Kepercayaan menurut Lau dan Lee dalam Setyorini (2019) adalah sebagai kesediaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan dirinya pada orang lain dengan besaran resiko tertentu.¹⁹ Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien memiliki keterkaitan dan pengaruh satu sama lain. Beberapa kajian penelitian sebelumnya juga membuktikan bahwa terdapat keterkaitan antar variabel, diantaranya kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan dan kepercayaan pasien, dimana kepuasan pasien mampu memperkuat mediasi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien. Amalia dalam penelitiannya juga menunjukkan hasil yang serupa yaitu kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dan kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien.¹

Ketidakpuasan pelanggan dapat dinyatakan dalam berbagai cara dan sikap negatif. Sikap negatif tersebut pasien dapat melakukan *negatif word of mouth* (rekomendasi dari mulut ke mulut) dengan mengirimkan *email* keluhan yang tersebar pada kelompok dan forum online. Konsekuensi ini menjadi mengkhawatirkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan karena pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan dapat memengaruhi 10 sampai 20 orang lainnya.²² *Word of mouth* negatif memiliki pengaruh dan dampak yang besar bagi Puskesmas, diantaranya penurunan citra dalam benak masyarakat. Citra Puskesmas terbentuk dari kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Dampak

lain dari keluhan yang muncul adalah menurunnya angka kunjungan di Puskesmas baik rawat jalan maupun rawat inap. Penurunan angka kunjungan dapat diasumsikan memiliki keterkaitan dengan *negatif word of mouth* yang ditimbulkan oleh adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas.²²

Berdasarkan latar belakang masalah serta beberapa temuan penelitian sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan *Healthcare Service Quality* terhadap kepercayaan (*trust*) melalui kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember.

METODE

Survei melalui kuesioner pada 204 pasien dari 6 puskesmas (Puskesmas Arjasa, Nogosari, Umbulsari, Gumukmas, Klatakan, dan Panti) dengan teknik *consecutive sampling* pada tanggal 1-28 Februari 2023. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel independen yaitu *Health Care Service Quality* terdiri dari sikap dan perilaku, keahlian, serta kualitas proses. Selanjutnya variabel dependen yaitu kepercayaan dan variabel intervening yaitu kepuasan pasien

Pengukuran variabel menggunakan skala data ordinal dan dinilai dengan melihat rata-rata skor dari masing-masing dan rata-rata keseluruhan indikator. Skor terendah adalah 1,00 dan tertinggi 4,00. Dilakukan analisis deskriptif dan multivariat dengan analisis SEM pendekatan PLS menggunakan software *Smart PLS* versi 3.0. Penelitian ini telah mendapat kelayakan melalui *ethical review* dengan nomor 1837/UN25.8/KEPK/DL/2023.

HASIL

Karakteristik responden sebagian besar usia dewasa muda yaitu 20-30 tahun sebanyak 102 orang (50%). Sebagian kecil usia diatas 61-70 tahun hanya 3 orang (1,5%). Pada karakteristik jenis kelamin didominasi oleh perempuan yaitu 152 orang (74,5%), dan 52 orang (25,5%) dengan jenis kelamin laki- laki. Responden berdasarkan

tingkat pendidikan, menunjukkan sebagian besar tamat SMA/ sederajat sebesar 84 orang (41,2%), dan 2 orang tidak sekolah (1%).

Berdasarkan hasil tabel 1, analisis melalui SEM dengan pendekatan PLS diperoleh hasil evaluasi *inner model* dan *outer model* memiliki nilai > 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas konvergen pada semua indikator terpenuhi.

Tabel 1. Outer Loading/Loading Factor

	Variabel/Konstruk				
	(X1)	(X2)	(Y)	(I)	(X3)
X1-1	0,831				
X1-2	0,790				
X1-3	0,800				
X1-4	0,845				
X1-5	0,833				
X1-6	0,841				
X1-7	0,845				
X1-8	0,745				
X1-9	0,793				
X1-10	0,838				
X1-11	0,756				
X2-1		0,889			
X2-2		0,925			
X2-3		0,932			
X2-4		0,914			
X3-1					0,769
X3-2					0,861
X3-3					0,927
X3-4					0,866
X3-5					0,847
I1-1				0,878	
I1-2				0,821	
I1-3				0,673	
I1-4				0,803	
I1-5				0,814	
I1-6				0,626	
I1-7				0,702	
Y1.1.1			0,771		
Y1.1.2			0,876		
Y1.1.3			0,850		
Y1.2.1			0,867		
Y1.2.2			0,854		
Y1.2.3			0,837		
Y1.2.4			0,861		
Y1.3.1			0,878		
Y1.3.2			0,827		
Y1.3.3			0,874		
Y1.4.1			0,836		
Y1.4.2			0,813		
Y1.4.3			0,834		
Y1.5.1			0,839		
Y1.5.2			0,802		

X1-Sikap dan perilaku; X2 – Keahlian; X3 – Kualitas proses; I - Kepuasan pasien; Y - Kepercayaan

Nilai AVE pada tabel 2 memiliki nilai > 0,50, artinya semua variabel/ konstruk telah tercapai syarat validitas konvergen. Nilai *cronbach's alpha*, rho A, dan *composite reliability* dari konstruk > 0.7 maka dapat disimpulkan bahwa semua konstruk tersebut telah memiliki reliabilitas yang baik atau reliabel.

Tabel 2. Hasil Estimasi Construct Reliability and Validity

Variabel/ Konstruk	Cronbac h's Alpha	rho_ A	Compos ite Reliabil ity	AVE
X1	0.948	0.949	0.955	0.658
X2	0.935	0.936	0.954	0.838
Y	0.971	0.971	0.973	0.709
I	0.879	0.890	0.907	0.584
X3	0.908	0.917	0.932	0.732

rho_A (>0,7); AVE- Average Variance Extracted; Cronbach's Alpha (>0,6)

Pengukuran validitas diskriminan dievaluasi dengan menggunakan nilai *Fornell-Larcker Criterion*. Tabel 3 didapatkan seluruh variabel nilainya paling besar daripada kolom variabel lainnya dengan nilai > 0.70, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua indikator telah valid secara validitas diskriminan.

Tabel 3. Hasil Nilai Fornell-Larcker Criterion

	X1	X2	Y	I	X3
X1	0.811				
X2	0.789	0.915			
Y	0.752	0.676	0.842		
I	0.683	0.569	0.776	0.764	
X3	0.787	0.748	0.693	0.719	0.856

X1-Sikap dan perilaku; X2 – Keahlian; X3 – Kualitas proses; I - Kepuasan pasien; Y - Kepercayaan

Evaluasi pada *inner model* dapat juga disebut uji model struktural dinilai dari beberapa item yaitu multikolinearitas, koefisien determinasi, relevansi prediksi (*Q-square*). Multikolinearitas suatu model dapat dievaluasi melalui nilai *Variance Inflation Factor*, dan pada penelitian ini semua indikator tidak ada nilai > 5 maka tidak ada masalah multikolinearitas atau dalam arti lain tidak ada interkorelasi kuat antar variabel bebas.

Semua variabel bebas memiliki pengaruh yang moderat atau sedang (R^2 0,555<0,75). Nilai R^2 pada variabel *Trust* adalah sebesar 0,708 maka pengaruh semua variabel bebas terhadap kepercayaan masuk dalam kategori kuat.

Pengujian hasil hipotesis pada tabel 4 melalui *direct effect* dengan mengevaluasi kekuatan hubungan melalui koefisien parameter dan signifikansi nilai *p-values* yang berada pada *path coefficients* antar konstruk untuk menilai dampak langsung dari setiap variabel eksogen terhadap endogen. Seperti pada variabel sikap dan perilaku berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan (H4 diterima) dengan nilai *original sample* sebesar 0,291 artinya peningkatan satu satuan sikap dan perilaku akan meningkatkan kepercayaan sebesar 29,1% dan nilai *p-value* 0,000. Selanjutnya pengaruh variabel eksogen terhadap kepercayaan, yaitu besar *original sample* (O) untuk variabel kualitas proses terhadap kepercayaan sebesar 0,034 (3,4%). Nilai *p-value* 0,773, sehingga pengaruh langsung antara kualitas proses terhadap kepercayaan tidak bermakna atau tidak signifikan secara statistik (H6 ditolak). Sedangkan pada *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) memiliki signifikansi *p-value*=0,000.

Tabel 4. Hasil Nilai Direct Effect pada Variabel

Hipotesis	Original Sample (O)	P Value	Hasil Analisis Hipotesis
H1 Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember.	0,354	0,002	Diterima
H2 Keahlian berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0.091	0,647	Ditolak
H3 Kualitas proses berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0,508	0,000	Diterima
H4 Sikap dan perilaku berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0,291	0,031	Diterima
H5 Keahlian berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0,191	0,278	Ditolak
H6 Kualitas proses berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0,034	0,773	Ditolak
H7 Kepuasan pasien berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Puskesmas di Kabupaten Jember	0,494	0,000	Diterima

Hasil menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh sikap dan perilaku serta kualitas proses, namun tidak dengan keahlian. Sikap dan perilaku serta kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan, sedangkan kualitas proses mempunyai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan. Kepercayaan tidak dipengaruhi oleh keahlian

PEMBAHASAN

Pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Hasil analisis membuktikan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Terbentuknya kepuasan timbul dari interaksi awal seseorang dalam bersikap, selanjutnya diikuti dengan perilakunya dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam konteks ini, kepuasan yang dirasakan oleh pasien berawal dari sikap para petugas Puskesmas dalam berinteraksi dengan pasien dan diikuti dengan perilaku para petugas tersebut ketika melayani pasien.

Akumulasi dari sikap dan perilaku yang baik sebagaimana ditunjukkan oleh petugas Puskesmas berdasarkan temuan penelitian ini seperti misalnya sikap sabar dan penuh perhatian dalam mendengarkan keluhan dari pasien saat berobat, memberi penjelasan dengan baik kepada pasien akan prosedur pengobatan dan tindakan yang dilakukan, sikap ramah dan dengan senang hati memberikan bantuan setiap kali dibutuhkan, memperlakukan teman atau keluarga yang menemani berobat dengan baik, semuanya itu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien karena mereka merasa memperoleh perhatian penuh dari petugas Puskesmas. Sejalan dengan pendapat Rahmatika *et al* (2021) menjelaskan bahwa bentuk perhatian terhadap pelanggan adalah petugas fokus terhadap kebutuhan pelanggan dalam memberikan pelayanan. Dengan pelayanan yang diberikan tersebut dapat menciptakan stimulus positif dan pasien merasa pilihan mereka tepat.¹⁷

Adanya sikap dan perilaku petugas Puskesmas yang memberikan kepuasan bagi para pasien dalam temuan penelitian ini menguatkan pernyataan Nurdelima (2021) dimana kepuasan pasien akan bertambah apabila petugas dapat memberikan sikap yang baik dalam berinteraksi.¹⁵ Hal tersebut selaras dengan Meilina dan Bernarto (2021), membuktikan bahwa sikap perawat mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*.¹³

Pengaruh keahlian terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan tidak dipengaruhi oleh keahlian. Setidaknya ada dua alasan tidak signifikannya pengaruh keahlian terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember. Pertama, tidak semua pasien yang datang dan menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas yang diteliti merasakan betul keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan yang melayani mereka. Berdasarkan temuan penelitian ini terdapat responden yang tidak merasa bahwa dokter maupun perawat yang melayani mereka memberikan pelayanan dengan terampil. Responden tersebut tidak mengetahui secara pasti standar kompetensi pelayanan terampil yang harus dimiliki oleh dokter ataupun perawat. Dengan ketidaktahuan tersebut menjadikan responden tidak bisa menilai apakah pelayanan yang diterima sudah memuaskan dirinya atau belum.

Kedua, pengetahuan yang dimiliki oleh dokter ataupun perawat menjadi kebutuhan dasar dan bukan yang menjadi penentu kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Namun jika dilihat dari data temuan hasil penelitian ternyata memang ada juga responden khususnya di Puskesmas Nogosari dan Puskesmas Gumukmas yang menilai bahwa ada dokter ataupun perawat yang kurang memiliki pengetahuan yang baik tentang kondisi kesehatan pasien beserta pengobatannya.

Keahlian dalam penelitian ini dapat dimaknai sebagai kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kesehatan terutama dokter ataupun perawat di Puskesmas. Tidak signifikannya temuan

penelitian ini tidak mendukung pernyataan Konsil Kedokteran Indonesia (dalam Utari, 2016) yang menyebutkan bahwa kompetensi dari tenaga medis akan mempengaruhi kepuasan pasien.²⁵ Penelitian Haryanto dan Anindita (2018) di klinik Hemodialisa NU Cipta Husada menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak dipengaruhi oleh kompetensi SDM.⁹

Pengaruh Kualitas Proses terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Dalam analisis penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas proses secara signifikan. Dalam pengukuran kualitas pelayanan, kualitas proses digambarkan sebagai kehandalan (*reliability*) dalam metode SERVQUAL.²

Temuan penelitian ini membuktikan bahwa kualitas proses yang baik yang tercermin dari kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan oleh para petugas Puskesmas di Kabupaten Jember akan berdampak pada semakin tingginya kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Akumulasi dari kualitas proses yang baik sebagaimana ditunjukkan oleh layanan administrasi di Puskesmas yang sangat mudah, keramahan dan kesabaran petugas saat melayani pasien, lingkungan puskesmas yang selalu dalam keadaan bersih dan terawat. Selain itu, responden yang menyatakan bahwa Puskesmas dapat melayani keluhan dari pasien atau keluarga pasien dengan baik, semuanya itu ternyata memengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember.

Hal ini mendukung pendapat Machmud (2020) yang menyebutkan bahwa persepsi kehandalan berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Apabila pasien memiliki kesan buruk atas kehandalan maka akan mengakibatkan rendahnya kepuasan.¹² Temuan penelitian ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya, seperti misalnya penelitian Imran *et al* (2021) yang dilakukan pada puskesmas Kabupaten Lima Puluh Kota menemukan jika kepuasan dipengaruhi oleh kehandalan.¹⁰

Pengaruh sikap dan perilaku terhadap kepercayaan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Analisis menghasilkan bahwa kepercayaan pasien di puskesmas Kabupaten Jember dipengaruhi oleh sikap dan perilaku. Petugas kesehatan di Puskesmas harus dapat memberikan pelayanan dengan prima kepada pasien, sehingga tercipta impresi positif. Kesan tersebut dapat meningkatkan nilai kepercayaan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Sikap dan perilaku yang baik sebagaimana ditunjukkan oleh petugas Puskesmas berdasarkan temuan penelitian ini tercermin dalam beberapa bukti nyata seperti misalnya petugas dengan kecakatan langsung menangani keluhan dari pasien. Kebutuhan dan keluhan yang dirasakan pasien dapat teratasi dengan baik melalui proses pelayanan kesehatan berupa pemeriksaan medis, pengobatan, dan perawatan baik di rawat jalan dan rawat inap telah dilakukan dengan tepat. Hal ini mendukung pendapat Soetjningsih (2013) bahwa kepercayaan pasien terbentuk dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan.²¹ *interpersonal based medical service* menjadi media membangun hubungan positif antara pasien dengan petugas, sehingga jika pasien sudah memiliki kepercayaan kepada puskesmas maka proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan pasien.. Sikap yang baik terhadap kepercayaan mempengaruhi kebajikan hati (Djohan, 2015).⁸

Pengaruh keahlian terhadap Kepercayaan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Variabel keahlian dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara signifikan atas kepercayaan pasien. Tidak signifikannya tersebut disebabkan karena belum semua responden menilai bahwa semua petugas kesehatan di Puskesmas memiliki keahlian atau kompetensi yang seharusnya ditunjukkan oleh mereka selaku pelayan kesehatan. Meskipun pasien tentunya tidak menguasai dan memahami standar kompetensi para dokter atau perawat dan persepsi mereka bisa saja kurang tepat dalam menilai apa yang

dilakukan oleh dokter atau perawat yang melayani mereka, namun pasien bisa merasakan dan menilai sejauhmana keahlian para medis tersebut ketika merespon keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien demikian juga ketika melakukan pengobatan.

Seiring dengan dominasi kepercayaan masyarakat terhadap petugas kesehatan, namun kekhawatiran pasien juga terus meningkat. Pengaruh sistem layanan kesehatan memberikan perubahan yang cepat dan masif, sehingga berkontribusi dalam memberikan *pressure* dan mengikis kepercayaan masyarakat yang telah terbentuk. Kondisi demikian menciptakan kekhawatiran baru, sehingga peran kepercayaan antara pasien dengan tenaga kesehatan sangat penting dan harus dapat dipahami lebih baik.²⁰

Tidak signifikannya pengaruh keahlian terhadap kepercayaan pasien dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Hartelius (dalam Bakke, 2019) bahwa pada masanya, dokter pernah dianggap memiliki keahlian yang paling mumpuni dalam dunia medis.³ Cukup banyak ahli non medis yang pada akhirnya mendalami dunia medis untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat mengingat kredibilitas profesi sebagai dokter. Namun sekarang masyarakat lebih kritis dalam menentukan pilihan untuk berkonsultasi mengenai kesehatan dan dokter bukan lagi menjadi satu-satunya pilihan. Temuan penelitian ini tidak mendukung temuan penelitian sebelumnya, misalnya dengan penelitian Tang *et al.* (2018) kompetensi perawat berpengaruh signifikan dan berkaitan erat dengan kepuasan dan kepercayaan pasien di enam rumah sakit komprehensif tersier di Changsha, China.²³

Pengaruh kualitas proses terhadap Kepercayaan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Analisa dalam hasil ini mengungkapkan jika kualitas proses memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember. Penyebab tidak signifikannya disebabkan karena pada dasarnya

pasien di Puskesmas yang diteliti sudah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap keterhandalan petugas Puskesmas yang melayani mereka. Setidaknya hal tersebut mengacu pada apa yang sudah mereka terima atau peroleh ketika sebelumnya pernah menggunakan layanan di Puskesmas tersebut. Pengalaman sebelumnya ketika berobat ke Puskesmas dimana sejak pasien datang dan melakukan pendaftaran hingga mendapatkan layanan dari petugas kesehatan tampaknya mereka mendapatkan kesan yang baik sehingga menimbulkan rasa percaya mereka pada Puskesmas tersebut. Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh Costabile (2000) yang menyatakan bahwa kepercayaan digambarkan dengan persepsi pengguna setelah merasakan kehandalan dari serangkaian pelayanan yang diterima.⁶

Berdasarkan beberapa bukti nyata berdasarkan pengalaman sebelumnya yang dialami atau dirasakan pasien terkait dengan kualitas proses atau keterandalan layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka hal tersebut akan membentuk kepercayaan dalam diri pasien terhadap Puskesmas. Adanya kepercayaan yang kuat terhadap Puskesmas yang dikunjungi pasien terkadang membuat pasien dapat mentolerir jika ada hal-hal kecil terkait dengan layanan dan sarana prasarana yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan. Hal ini dapat menjadi alasan tidak berpengaruhnya kualitas proses terhadap kepercayaan pasien pada Puskesmas. Namun demikian, berbeda halnya dengan temuan Zarei *et al* (2015) yang menyebutkan bahwa kualitas proses (dan juga kualitas interaksi) merupakan penentu utama kepercayaan pasien.²⁶ Temuan tersebut selaras dengan Taufiq *et al* (2022) bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pasien yang dirawat di rumah sakit.²⁴

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan pasien pada Puskesmas di Kabupaten Jember

Analisis penelitian membuktikan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada

Puskesmas di Kabupaten Jember. Kepuasan pasien menjadi unsur penting dalam membentuk kepercayaan pasien. Kepuasan pada hasil layanan kesehatan yang diterima akan berdampak terhadap tingkat kepercayaan pasien, salah satunya dalam bentuk keputusan untuk melakukan kunjungan berikutnya ke Puskesmas. Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dan timbul kepercayaan maka dapat dipastikan pasien akan berkunjung kembali. Sehingga pelayanan harus berorientasi kepada kepuasan untuk meningkatkan kepercayaan pasien. Dapat dikatakan bahwa indikator kepercayaan pasien merupakan unsur vital dalam pelayanan kesehatan.

Berdasarkan temuan penelitian ini tampak bahwa pasien merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas seperti misalnya kepuasan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan. Adanya perhatian dari petugas Puskesmas terhadap keluhan dan permasalahan kesehatan yang disampaikan oleh pasien maka hal ini tentu saja akan memberikan rasa puas dalam diri pasien. Dampak dari tindakan petugas Puskesmas tersebut adalah dapat menimbulkan kepercayaan dalam diri pasien terhadap pihak Puskesmas karena merasa bahwa keluhannya tidak diabaikan. Hal ini yang akan mendorong dirinya untuk kembali berkunjung dan memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas pada kesempatan berikutnya karena didasarkan pada pengalaman sebelumnya yang memberi rasa puas bagi diri pasien tersebut.

Adanya pengaruh yang ditunjukkan oleh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dalam temuan penelitian ini menguatkan pernyataan Cahyati (2021) bahwa apa yang dirasakan pelanggan terdahulu atas pelayanan yang telah diterima menjadi inti timbulnya rasa percaya terhadap penyedia jasa tersebut, sebaliknya jika pengalaman awal konsumen merasa tidak puas maka tidak akan timbul kepercayaan.⁴ Sama halnya dengan pendapat Liu *et al* (2021) menunjukkan bahwa *satisfaction* berpengaruh terhadap kepercayaan.¹¹

Berdasarkan pengalaman langsung dalam proses penelitian terdapat keterbatasan dan perlu diperbaiki dalam penelitian berikutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain: (1) Jumlah responden yang hanya 204 pasien, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. (2) Objek penelitian di fokuskan pada dimensi *interaction quality*, sedangkan mutu kualitas layanan dalam *Healthcare Service Quality* (HCSQ) terdapat dimensi *physical environment quality*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh sikap dan perilaku serta kualitas proses, namun tidak dengan keahlian. Sikap dan perilaku serta kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan, sedangkan kualitas proses mempunyai pengaruh tidak langsung melalui kepuasan. Kepercayaan tidak dipengaruhi oleh keahlian.

Saran dalam penelitian ini ditujukan kepada Dinas kesehatan agar dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas melalui kualitas interaksi yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, karena sikap dan perilaku sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Puskesmas disarankan untuk semakin baik dalam bersikap dan berperilaku dengan cara petugas selalu ada di Puskesmas saat jam pelayanan sehingga pasien tidak menunggu lama, senantiasa menunjukkan sikap ramah dan dengan senang hati melayani pasien, memberikan pelayanan dengan menjunjung tinggi profesionalisme. Hal tersebut bisa dicapai melalui pendidikan dan pelatihan kepada petugas kesehatan secara berkesinambungan

Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel HCSQ yang terdiri dari dua dimensi yaitu *interaction quality* dan *physical environment quality* dengan sampel yang lebih luas agar dapat lebih menggambarkan kondisi

sesungguhnya yang dialami atau dirasakan oleh pasien di Puskesmas.

KONFLIK KEPENTINGAN

Peneliti menyatakan tidak ada konflik kepentingan terhadap pihak manapun pada naskah yang telah disusun.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amalia, G.N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan (Suatu Survey Pada Pasien di RSGM Maranatha. Tesis. Bandung: Universitas Pasundan.
2. Anjayati, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual : *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1 (1): 31-38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
3. Bakke, A. (2019). Trust -Building in a Patient Forum : The Interplay of Professional and Personal Expertise. *Jurnal of Technical Writing and Communication*. 49 (2), 156 -182. <https://doi.org/10.1177/0047281618776222>
4. Cahyati, P. (2021). Analisis Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas melalui Kepercayaan (Studi pada Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Cimaragas Kabupaten Ciamis) : *Literasus*, 3 (1), 103-117. <https://doi.org/10.37010/lit.v3i1.208>
5. Chanal, H & Kumari, N. (2010). Development of Multidimensional Scale for Healthcare Service Quality (HCSQ) In Indian Context : *Journal of Indian Business Research*, 2 (4), 230-255. <https://doi.org/10.1108/17554191011084157>
6. Costabile, M. 2000. A Dynamic Model of Customer Loyalty. https://www.researchgate.net/publication/251803278_A_dynamic_model_of_customer_loyalty (Diakses pada 29 April 2023).
7. Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. (2022). Laporan Penilaian Kinerja Puskesmas Tahun 2021. Jember: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember 1-112
8. Djohan, A.J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin : *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13 (2), 257-271. <https://doi.org/10.54367/jmb.v21i1.1190>
9. Haryanto, F.K & Anindita, R. (2018). Peranan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa NU Cipta Husada. *Hospitalia*, 1 (1), 29-42. <https://doi.org/10.31219/osf.io/muqvg>
10. Imran, B. & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasiendi Provinsi Sulawesi Barat. Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019 Buku 2: Sosial dan Humaniora.
11. Liu, S., Li, G & Liu, N. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 58, 1-11. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
12. Machmud, A.N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap : *Jurnal Voice of Midwifery*, 10 (2), 940-954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
13. Meilina & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien : *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11 (1), 1-6.
14. Nugraha, K. S.W., Suryaningsih, I. B & Paramita, C. (2018). Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (HCSQ) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember : *Jurnal Bisma*, 12 (3), 313-330. <https://doi.org/10.19184/bisma.v12i3.9002>
15. Nurdelima, D., Prayasta, P., dan Gunawan, E. (2021). Hubungan respon time dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cipedas. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 1 (8): 927-

932. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i18.160>
16. Kemenkes RI. (2019). PMK No.43 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta, Indonesia
17. Rahmatika, C., Pardede, R & Widuri, N.E. (2021). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Saintika, 1 (1): 540-549.
18. Ramadhani, R & Sediawan, M.N.L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis : *Jurnal Ilmiah Media Husada*, 11 (1), 71-83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>
19. Setyorini, I. (2019). Efektifitas Komunikasi Dokter Dalam Membangun Kepercayaan Pasien. Skripsi. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
20. Sholeh, A.A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Untuk Kembali ke Puskesmas di Kabupaten Jember. Tesis. Jember: Universitas Jember.
21. Soetjningsih. (2013). Modul Komunikasi Pasien-Dokter Suatu Pendekatan Holistik. Jakarta: EGC.
22. Suratman, D. R & Widiyanto, I. 2016. Pengaruh Diskualitas Pelayanan Terhadap Negative Word of Mouth (WOM) Dengan Ketidakpuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Puskesmas Ngesrep di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5 (2): 1-14.
23. Tang, C., Tian, B., Zhang, X., Zhang, K., Xiao, X., Simoni, J. M & Wang, H. (2018). The Influence of Cultural Competence of Nurses on Patient Satisfaction and the Mediating Effect of Patient Trust. *Journal of Advanced Nursing*, 75 (4), 749-759. <https://doi.org/10.1111/jan.13854>
24. Taufiq, M., Samsualam & Batara, A.S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasar Parepare : *Journal of Muslim Community Health*, 3 (1), 83-92.
25. Utari, E.M. (2016). Hubungan Kenyamanan dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien BPJS Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit dr. Abdul Moeloek Propinsi Lampung 2015 : *Jurnal Medika Malahayati*, 3 (3), 152-158.
26. Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R & Arab, M. 2015. The Effect of Hospital Service Quality on Patient's Trust : *Iran Red Crescent Med Journal*, 17 (1), 1-5. <https://doi.org/10.5812/ircmj.17505>