

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN LINGKUNGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Studi Pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya)

Eneng Siti Maya Ulfah¹, Oyon Saryono², Kasman³
^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
fe.kasman@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : 1).Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya?.2)Bagaimana pengaruh lingkungan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya?.3)Bagaimana pengaruh kepercayaan dan lingkungan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya?.Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yaitu : 1).Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya.2).Untuk mengetahui pengaruh lingkungan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya.3).Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan lingkungan terhadap kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Sedangkan penggunaan analisis data yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi, determinasi, regresi sederhana dan uji t dan uji F. Adapun hasil analisis data tersebut yaitu Kepercayaan dan Lingkungan memiliki korelasi terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat korelasi kuat. Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui persamaan regresinya yaitu : $Y = 74,845 + 6,806 X_1 + 3,641 X_2$ Yang artinya apabila bobot X_1 bertambah 1 maka bobot Y akan mengalami kenaikan sebesar 6,806, begitu pula sebaliknya apabila X_2 bertambah 1 maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 3,641. Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan dan Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 44,48% dan sisanya 55,52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari perhitungan di atas dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 40.52543 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 12.0234. Yang artinya Kepercayaan dan Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan taraf nyata 10% yang berarti kita mempercayai 81% bahwa Kepercayaan dan Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Dan hipotesis yang diajukan dapat diterima dan teruji kebenarannya.

Kata Kunci : Kepercayaan dan Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanan diantaranya yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi di BUMN atau BUMD. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal dan jaminan kepercayaan agar masyarakat mendapat hasil yang memuaskan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting

dalam sistem kesehatannasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. UPTD Puskesmas Salawu sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2004). Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Kualitas pelayanan pegawai UPTD Puskesmas Salawu berdasarkan hasil observasi diketahui masih belum optimal. Pegawai yang datang terlambat dan ada yang meninggalkan UPTD Puskesmas Salawu sebelum waktunya pulang. Kemudian kepercayaan terhadap pegawai UPTD Puskesmas Salawu, belum puas karena sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, proses lama saat pendaftaran, dan kondisi kamar mandi kurang bersih. Berdasarkan observasi awal dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu blum optimal, hal ini dapat dilihat dari jumlah pasien yang mengalami kenaikan dan penurunan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini. Berdasarkan jumlah pasien yang berobat di UPT Puskesmas Salawu berfluktuasi setiap bulannya. Jumlahnya mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Pada kurun waktu 1 tahun tercatat jumlah pasiennya mengalami kenaikan kapasitas ruangan pada bulan-bulan tertentu. Sementara kualitas pelayanan dalam hal kepercayaan terhadap pasien miskin yang berobat tidak berbeda dengan pasien yang lain.

Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah pasien berfluktuatif dan tidak stabil, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, faktor lingkungan dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah mengunjungi ke UPTD Puskesmas Salawu. Kualitas pelayanan Sarana prasarana yg mendukung pelayanan publik masih kurang. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kepercayaan pada tiap-tiap UPTD Puskesmas.

Selain wawancara dan obsevasi, penulis pun melakukan pra-survey untuk mengetahui

kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu yang sebenarnya terjadi dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 20 orang pasien UPTD Puskesmas Salawu. Berdasarkan hasil pra-survey mengenai kualitas pelayanan pada pegawai UPTD Puskesmas Salawu nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap pernyataan pada kisaran 61 sampai 88 dari skor target yaitu 100. Skor yang dicapai terendah terdapat pada pernyataan nomor sembilan pada pernyataan “UPTD Puskesmas Sawalu mudah dihubungi pada saat pasien memerlukan bantuan *emergency*” dengan total skor 61 dan skor yang dicapai tertinggi pada pernyataan nomor tujuh pada pernyataan “UPTD Puskesmas Sawalu mempunyai kredibilitas yang baik” dengan skor 88. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Salawu masih belum optimal dilihat dari skor yang dicapai belum memenuhi target yang ditetapkan. Jika hal ini dibiarkan maka UPTD Puskesmas Salawu akan mengalami kerugian, kerugian secara finansial, benefit dan kehilangan kepercayaan pasien. Pasien akan beralih berobat ke unit pelayanan kesehatan lainnya sehingga jumlah pasien akan menurun. UPTD Puskesmas Salawu pun akan kehilangan eksistensinya di mata masyarakat. UPTD Puskesmas Salawu perlu membangun kepercayaan yang tinggi bagi pasien setelah berobat, kepercayaan dibangun melalui kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memiliki komitmen untuk menjalankan pelayanan dengan yang dijanjikan dan komitmen untuk memberikan kepuasan. Kenyataannya pasien yang berobat tidak begitu menunjukkan adanya kepercayaan terhadap UPTD Puskesmas Salawu. Kurangnya kepercayaan pasien terhadap UPTD Puskesmas Salawu disebabkan karena pegawai kurang mampu membangun hubungan yang baik dengan pasien. Harapan UPTD Puskesmas Salawu tentunya adalah untuk selalu menjaga kepercayaan pasien agar pasien tersebut tetap bertahan dan kembali menggunakan jasa kesehatan di rumah sakit tersebut. Sangat penting sekali, kepercayaan merupakan modal utama dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan UPTD Puskesmas Salawu. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada UPTD Puskesmas Salawu oleh karena itu mendorong peneliti memilih judul: **“Pengaruh Kepercayaan dan Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada UPTD Puskesmas Salawu)”**.

Landasan Teori

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Menurut Nitisemito

dalam Nuraini (2013:97) “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya” Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51)

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diketahui hasil koefisien korelasi antara variabel Kepercayaan dengan variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,546. Itu artinya terdapat korelasi positif antara Kepercayaan dengan variabel Kualitas Pelayanan. Hubungan tersebut dapat ditunjukkan oleh tabel korelasi di atas yang mana nilai 0,546 berada di antara interval 0,40 – 0,599. Maka dapat disimpulkan hubungan antara Kepercayaan dengan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan memiliki tingkat korelasi yang sedang. Dari hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa Kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 29,81% sedangkan sisanya 70,19% merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} >$ t_{tabel} yaitu dengan hasil $7,9962 >$ $1,2199$. Hasil dari penelitian pengaruh kepercayaan terhadap Kualitas Pelayanan yaitu dapat dilihat Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya bahwa kepercayaan di sangat baik. Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya menerapkan kepercayaan yang maksimal kepada seluruh pasiennya dengan memberikan kepercayaan yang maksimal.

M. Fauzi, Pengaruh kepercayaan kerja dan lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Rajawali 2018. Menyatakan bahwa kepercayaan kerja berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ada beberapa analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu diantaranya koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi dan analisis uji signifikansi (uji t). Dari perhitungan di atas dapat diketahui hasil koefisien korelasi antara variabel Lingkungan dengan variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,628. Itu artinya terdapat korelasi positif antara Lingkungan dengan variabel Kualitas Pelayanan. Hubungan tersebut dapat ditunjukkan oleh tabel korelasi di atas yang mana nilai 0,628 berada di antara interval 0,60 – 0,799. Maka dapat disimpulkan hubungan antara Lingkungan dengan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan memiliki tingkat korelasi yang kuat. Dari hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa Lingkungan mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 39,43% sedangkan sisanya 60,57% merupakan faktor lain yang tidak diteliti. Korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} . Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} >$ t_{tabel} yaitu dengan hasil $7.77925 > 1,683$. Hasil dari penelitian pengaruh lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan yaitu dapat dilihat bahwa lingkungan di UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya sangat baik artinya hasil dari penelitian menunjukkan Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya memperhatikan lingkungan para pasiennya.

Nuswantoro, Sugiono Sugiono, Remba Yanuar Efranto. Pengaruh kepercayaan dan lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan karyawan dengan menggunakan *structural equation* model (studi kasus pada perusahaan RSUD gresik). 2017. Menyatakan bahwa lingkungan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Kepercayaan dan Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Pada Pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya ada beberapa analisis yang dilakukan oleh peneliti, yaitu diantaranya koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan analisis uji signifikansi (uji F). Adapun hasil analisis data tersebut yaitu, diketahui koefisien korelasi antara variabel Kepercayaan dan Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan yaitu sebesar 0,667.

Berdasarkan tabel tingkat koefisien korelasi, angka 0,667 berada antara 0,60 – 0,799 yang artinya kuat. Manusia merupakan faktor yang paling utama, bukan saja karena manusia dapat mempengaruhi jumlah mutu kepercayaan yang dihasilkan, akan tetapi karena manusia pulalah yang menentukan penggunaan faktor – faktor lain tersebut. Penerapan dengan baik akan regulasi kepercayaan dan lingkungan bukan hanya tanggung jawab pemerintah, tapi juga tanggung jawab semua elemen yang terlibat didalamnya seperti pihak instansi atau tenaga medis, dan masyarakat secara keseluruhan. Maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan dan Lingkungan memiliki korelasi terhadap Kualitas Pelayanan dengan tingkat korelasi kuat. Dari perhitungan di atas maka dapat diketahui persamaan regresinya yaitu : $Y = 74,845 + 6,806 X_1 + 3,641 X_2$ Yang artinya apabila bobot X_1 bertambah 1 maka bobot Y akan mengalami kenaikan sebesar 6,806, begitu pula sebaliknya apabila X_2 bertambah 1 maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 3,641. Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan dan Lingkungan terhadap Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 44,48% dan sisanya 55,52% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dari perhitungan di atas dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 40.52543 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 12.0234. Yang artinya Kepercayaan dan Lingkungan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Dengan taraf nyata 10% yang berarti kita mempercayai 81% bahwa Kepercayaan dan Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Dan hipotesis yang diajukan dapat diterima dan teruji kebenarannya. Laura Dwi Purwanti Mochammad Al Musadieg. Pengaruh kepercayaan dan lingkungan terhadap kualitas Kualitas Pelayanan (Studi pada Karyawan Divisi Operasi dan pemeliharaan PT Pembangkitan Jawa Bali (PJB) Unit Pembangkitan Paiton). 2017. Menyatakan bahwa kepercayaan kerja dan lingkungan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Simpulan

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan dari hasil yang telah diperoleh melalui pengujian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap Kualitas Pelayanan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Faktor jika kepercayaan semakin baik maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan karyawan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kesehatan

terhadap Kualitas Pelayanan Pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Faktor lingkungan karyawan semakin baik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya. Kepercayaan dan Lingkungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya, karena jika karyawan di jamin kepercayaan kerjanya oleh perusahaan maka pasien akan senang. Artinya, semakin baik Kepercayaan dan Lingkungan yang sesuai, maka Kualitas Pelayanan akan semakin meningkat juga.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut: Dari hasil penelitian ini kepercayaan pada pasien UPTD Puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya secara keseluruhan sudah baik. namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi seperti keterusterangan dan keamanan data pasien. UPTD puskesmas Salawu Kabupaten Tasikmalaya diharapkan mampu mempertahankan lingkungan psikis, perlengkapan dalam ruangan pemeriksaan sudah baik dan memadai sehingga pasien nyaman. Untuk menjaga agar kualitas pelayanan terhadap pasien maka instansi harus memperhatikan Assurance (jaminan), Pasien dapat mempercayai pegawai untuk merawat mereka dengan sepenuh hati. Bagi pihak lain untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah kajian variabel yang akan diteliti karena hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, maka perlu untuk menambah variabel yang akan diteliti.

Daftar Pustaka

- Budianto, Apri. 2015. Manajemen Pemasaran. Ombak : Yogyakarta.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga.
- Diaz Priantara. 2012. Kepercayaan Indonesia Edisi 2. Mitra Wacana Media.
- Don Peppers, Marta Rogers. (2004). "Managing Customer Relationship" Canada: Willey.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- _____, 2009. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Fayol, Henry. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta: PT Elex Media.
- Follet, Mary Parker. (1997) Definition of Management <http://www.blog.re.or.id/definisi-manajemen.htm> (diakses tanggal 25 Februari 2017).

- Handoko, T. Hani. (2000). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi ke 2. Yogyakarta: BPFE.
- _____. (2008). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi ke 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiansyah, 2011 Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- _____. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2011, "Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen", Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Isyandi, B, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Global. Pekanbaru, Unri Press.