

PENGARUH BIAYA, KUALITAS LAYANAN KESEHATAN, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN INTELEKTUAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS NGUNTORONADI II DI KABUPATEN WONOGIRI

Aprilia Prihartini, Agus Suyatno, Esti Dwi Rahmawati

E-mail: tri.aprilia013@gmail.com

<i>ARTICLE INFO</i>	<i>ABSTRACT</i>
<p>Article History</p> <p>Received: Revised: Published:</p> <p>Keywords Cost Service Quality, Emotional, Intelligence, Intellectual Intelligence, Patient Satisfaction</p>	<p><i>Public Services is one of the indicators used to assess public health area at the UPTD Puskesmas Nguntoronadi II Healt Center in Wonogiri Regency. This aims to ensure that patients feel satisfied in making a positive contribution to the Nguntoronadi II health center staff. The aim of this research is to find out and analyze whether costs, service quality, emotional intelligence and have a significant effect on patient satisfaction at UPTD Puskesmas Nguntoronadi II the sampling techinque in this research used quantitative methods liniear regression and SPSS 26. This research used 100 sample respondents with quantitative descriptive methods and patient questionnaires. Data collection was carried out using multiple liner regression analysis. The partial test results of this research show that cost perception X1 has a significant positive effect on patient satisfaction Y service quality X2 has a significant effect on patient satisfaction. X3 has a significant positive effect on patient satisfaction.</i></p> <p><i>Keywords:</i></p>

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel</p> <p>Diterima: Direvisi Dipublikasikan:</p> <p>Kata Kunci Biaya, Kualitas Layanan Kesehatan, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kepuasan Pasien.</p>	<p>Pelayanan Publik merupakan salah satu indikatpor yang digunakan untuk menilai layanan kesehatan masyarakat di kawasan kesehatan masyarakat di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri. Hal ini bertujuan agar pasien merasa puas dalam memberikan kontribusi yang positif bagi staff puskesmas Nguntoronadi II. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah biaya, kualitas layanan, kcerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, Regresi linier dan SPSS 26. Penelitian ini menggunakan 100 sampel responden dengan metode deskriptif kuantitatif dan Kuesioner terhadap pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil uji penelitian ini secara parsial persepsi Biaya X1 berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien Y, Kualitas layanan X2 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien. X3 berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pasien, X4 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi di Kabupaten Wonogiri.</p>

A. Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai layanan kesehatan masyarakat di kawasan kesehatan masyarakat di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri adalah pelayanan publik. Sebagai masyarakat pelanggan mereka menginginkan biaya, layanan kesehatan, kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kepuasan pasien yang berkaitan dengan keluhan yang memiliki perasaan ketidakpuasan atau lebih berkenan (subjektif) bukan berdasarkan logika (apa sebab) tidak suka, atau tidak menginginkan sesuatu, bahkan jengkel dan marah terhadap sesuatu yang lebih mudah disarankan dengan logika. Biaya didefinisikan sebagai jumlah uang yang dinyatakan dari sumber ekonomi yang diberikan untuk mencapai tujuan tertentu, Harnanto (2017). Untuk memeberikan informasi yang lebih ringkas dan penting penggolongan biaya secara sistematis atau

keseluruhan elemen biaya yang ada kedalam golongan-golongan tertentu yang lebih ringkas menurut Darya (2019).

Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri sebagai unit kerja yang berada di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Wonogiri bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah Kecamatan Nguntoronadi. Masyarakat sangat berharap banyak dengan adanya pelayanan kesehatan yang di berikan oleh puskesmas, baik dari pelayanan dari tenaga medis dan pegawainya, ketersediaan obat-obatnya yang di buuhkan untuk pengobatannya maupun sarana dan prasarana.

Kecerdasan Emosional adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Mengelola emosi memiliki pemahaman kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak yang positif. Kecerdasan Intelektual merupakan individu yang berhubungan dengan kognitif yang berfikir rasional untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada. Dalam meningkatkan kepuasan pasien banyak permasalahan yang dihadapi dan membutuhkan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang tinggi dan memiliki pemahaman, penalaran, daya ingat, kemampuan belajar dan pemecaham masalah. Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk memperoleh pengetahuan kemudian menguasai dan mengatasi permasalahan dan mencari solusinya.

H1 : Biaya periksa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

H2 : Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

H3 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

H4 : Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

H5 : Biaya, kualitas layanan kesehatan, kecerdasan emosional, dan kecerdasan Intelektual secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang di kutip oleh Lexy J, Molcong, penelitian kuantitatif ini adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis maupun lisan. Sementara penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendiskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik fenomenas alamiah maupun rekayasa manusia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan alat tulis untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian dengan caramenggunakan rumus solvin sebagai alat ukur menghitung ukuran sampel. Jumlah total pasien 19.084 pasien (dalam 1 tahun).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila jumlah minimum dipenden independen sebanyak 2 variabel. Penggunaan analisis ini bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel bebas yang bisa di sebut X terhadap variabel tak bebas Y

Tabel 1
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.645	1.946		.846	.400
	X1	.189	.085	.201	2.230	.028
	X2	.100	.049	.186	2.061	.042

	X3	.094	.042	.206	2.244	.027
	X4	.276	.069	.358	3.980	.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber : data SPSS, 2024

Berdasarkan regresi pada Tabel 4.5, diperoleh persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 1.645 + 0,189X_1 + 0,100X_2 + 0,094X_3 + 0,276X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 1.645 ,nilai tersebut dapat diartikan jika variabel bebas (biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y), maka dependen kepuasan pasien adalah 1.645
- 2) Nilai koefisien regresi dari variabel Biaya (X1) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,189 yang berarti apabila biaya (X1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,189 atau 18,9%.
- 3) Nilai koefisien regresi dari variabel Kualitas Layanan (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,100, yang berarti apabila harga (X2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,276 atau 27,6%.
- 4) Nilai koefisien regresi dari variabel Kecerdasan Emosional (X3) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,094, yang berarti apabila Kecerdasan Emosional (X3) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,094 atau 9%.
- 5) Nilai koefisien regresi dari variabel Kecerdasan Intelektual (X4) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan koefisien regresi sebesar 0,276, yang berarti apabila Kecerdasan Emosional (X4) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,276 atau 27,6%.

b. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) merupakan nilai proposi yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam menerangkan variasi variabel tak bebas.

Tabel 4.8
Model Summary^b

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.497 ^a	.247	.216	1.15427
a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : data SPSS, 2024

Hasil menunjukkan bahwa ada korelasi sebesar R = 0,497. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan pasien sangat terkait dengan biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional. Biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional merupakan variabel independen yang dapat memberikan 21,6 % dari variabel kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.8 dengan *Adjusted R Square* 0,216. Sebaliknya, sisannya

sebesar (100% - 21,6 % = 78,4 %) dipengaruhi oleh variabel tambahan, seperti loyalitas pasien, promosi, dan kepercayaan.

c. Uji T (Parsial)

Tabel 4.9
Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.645	1.946		.846	.400
	X1	.189	.085	.201	2.230	.028
	X2	.100	.049	.186	2.061	.042
	X3	.094	.042	.206	2.244	.027
	X4	.276	.069	.358	3.980	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data SPSS, 2024

Uji T dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji T Tabel 4.5., diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Pada variabel biaya (X1), diperoleh hasil 2,230> dari t tabel yaitu sebesar 1,660 selain itu nilai Sig. adalah 0,028 <0,05, sehingga dapat disimpulkan jika biaya (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- 2) Pada variabel kualitas layanan (X2), diperoleh hasil 2,061> dari t tabel sebesar 1,660 selain itu nilai sig. adalah 0,042 <0,05, sehingga dapat disimpulkan jika kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- 3) Pada variabel kecerdasan intelektual (X3), diperoleh hasil 2,244> dari t sebesar 1,660 selain itu nilai sig. adalah 0,027 <0,05, sehingga dapat disimpulkan jika kecerdasan intelektual (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- 4) Pada variabel kecerdasan emosional (X4), diperoleh hasil 3,940> dari t sebesar 1,660 selain itu nilai sig. adalah 0,000 <0,05, sehingga dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

d. Uji Signifikansi Simultan F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas bersama-sama atau simultan terhadap variabel tak bebas kepuasan konsumen (Y)

Tabel 4.10
Uji Pengaruh Simultan Dengan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.618	4	10.405	7.809	.000 ^b
	Residual	126.572	95	1.332		
	Total	168.190	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

Sumber : data SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel.4.10 diperoleh nilai F hitung 7,809 dimana F hitung lebih besar dari F tabel 2,46 selain itu nilai Sig. adalah $0,000 < 0,05$., sehingga dapat disimpulkan biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Pembahasan

a. Biaya berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan hasil penelitian mengenai biaya (X1), kualitas layanan (X2), kecerdasan intelektual (X3), dan kecerdasan emosional (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh t tabel sebesar 1,660, dan diperoleh nilai thitung sebesar 2,230 dapat diartikan bahwa thitung > t tabel dengan nilai signifikan sebesar $0,028 < 0,05$. **Diterima.**

Biaya yang ditunjukkan UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri memiliki biaya yang sesuai dan terjangkau. Karena pada dasarnya jika biaya yang diberikan sesuai maka akan meningkatkan kepuasan pasien, namun jika biaya yang ditawarkan cenderung tinggi maka kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri akan menurun.

b. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri

Studi kepuasan pasien UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri, hasil uji hipotesis secara persial menunjukkan bahwa koefisien kualitas pasien $2,061 >$ dari t tabel 1,660 selain itu nilai sig. adalah $0,042 < 0,05$. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri. **Diterima.**

Hubungan seperti ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau lebih baik kualitas layanan yang diberikan maka, tingkat kepuasan pasien akan semakin besar pula. Kualitas Layanan berpengaruh besar pada kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh keinginan pelanggan untuk memanfaatkan layanan yang tersedia di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II dengan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan memenuhi keinginan pasien atau kebutuhan pasien.

c. Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai t tabel sebesar hasil $2,244 >$ dari t sebesar 1,660 selain itu nilai sig. adalah $0,027 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan jika kecerdasan intelektual (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II. **Diterima.**

Hal ini dapat diartikan jika pegawai puskesmas dapat menjelaskan visual hasil rekam medis dan mendiagnosa pasien dengan baik dan benar hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan jika keterampilan pegawai menurun hal ini dapat menurunkan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri.

e. Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan hasil penelitian mengenai biaya (X1), kualitas layanan (X2), kecerdasan intelektual (X3), dan kecerdasan emosional (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh t tabel sebesar hasil $3,940 >$ dari t sebesar 1,660 selain itu nilai sig. adalah $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan jika kecerdasan emosional (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hubungan seperti ini menunjukkan semakin baik kemampuan pegawai dalam memahami dan mengelola perasaan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Namun jika pegawai tidak mampu memahami dan mengelola perasaan pasien maka kepuasan pasien akan menurun.

f. Biaya, Kualitas Layanan, Kecerdasan Intelektual, dan Kecerdasan Emosional secara simultan atau Bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II di Kabupaten Wonogiri

Berdasarkan uji f untuk variabel biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional, diperoleh f tabel $7,809 > F$ tabel sebesar $2,46$ untuk nilai signifikansi $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan biaya, kualitas layanan, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan emosional secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Biaya (X_1), Kualitas Layanan (X_2), Kecerdasan Intelektual (X_3), dan Kecerdasan Emosional (Y) memiliki hubungan yang searah dengan Kepuasan Pasien (Y).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Biaya periksa berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.
- b. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.
- c. Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.
- d. Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.
- e. Biaya, kualitas layanan kesehatan, kecerdasan emosional, dan kecerdasan Intelektual secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nguntoronadi II.

E. Referensi

- Anggraeni, A. V., & Maria Goreti Kentris Indarti². (2021). PENGARUH PENGUNGKAPAN MODAL INTELEKTUAL TERHADAP BIAYA MODAL EKUITAS. *JURAL FAIR VALUE, JURNAL ILMIAH AKUTANSI DAN KEUANGAN*.
- Anggraeni¹*, A. V., & Maria Goreti Kentris Indarti². (2021). PENGARUH PENGUNGKAPAN MODAL INTELEKTUAL TERHADAP BIAYA MODAL EKUITAS. *JURNAL ILMIAH AKUTANSI DAN KEUANGAN*.
- Effendi¹, K., & Stella Junita². (2020). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS MUTIARA TAHUN 2019. *EXCELLEN MIDWIFERY JOURNAL*.
- Effendi¹, K., & Stella Junita². (2020). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS MUTIARA TAHUN 2019. *EXCELLEN MIDWIFERY JOURNAL*.
- Engkus¹. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Jurnal GOVERNANSI, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138*.
- Evi¹*, P. A., Dwi Ningsih¹, & Sri Rejeki Handayani¹. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *J. Islamic Pharm. Online ISSN: 2527-6123*.
- Gultom, E. (2020). *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spritual dan Kecerdasan*.
- Ratnasari, S. L., Supardi, & Herni Widiyah Nasrul. (2020). KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN SPIRITUAL, DAN KECERDASAN LINGUISTIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *Journal of Applied Business Administration*.
- Sumarsid¹, & Atik Budi Paryanti². (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*.
- Widaningsih, & Ida Jalilah Fitria. (2023). Efektivitas Dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas DTP Gununghalu. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI BISNIS, KEWIRAUSAHAAN*.

Yendra, Y., Salfadri, Yulistia, & Salfadri; . (2021). ANALISA PENGARUH BIAYA PENGOBATAN, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS INDRAPURA PADA KABUPATEN PESISIR SELATAN.