Journal of Muslim Community Health (JMCH)
Published by Postgraduate Program in Public health Muslim University of Indonesia

Original Research **Open Access**

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

***Rusmini[1], Samsualam[2], Reza Aril Ahri[3]**

[1]UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan
[2,3] Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

**Email: minieDVSC@gmail.com*

ABSTRACT

Background: Incidence of insufficient blood stock is not available, the speed in providing services including slow administration, friendly staff, and inadequate facilities. The purpose of this study was to know the effect of service quality on customer satisfaction and trust at the UPT Blood Transfusion, South Sulawesi Provincial Health Office. **Methods:** This research is a quantitative study with cross sectional method. The sample in this study were the families of patients who made requests for blood needs which were served at the Blood Transfusion Unit of the South Sulawesi Provincial Health Office as many as 78 respondents. Sampling was done by purposive sampling. **Results:** The results of logistic regression test the effect of service quality on satisfaction with a significant value of 0.764. The effect of service quality on trustworthiness with a significant value of 0.722. The effect of service quality on trust through satisfaction with a significant value of 0.725. The effect of service quality on satisfaction through trust with a significant value of 0.747. **Conclusion:** So it can be concluded that service quality has a positive influence on satisfaction and trust. This study suggests that the management of the UPT Blood Transfusion should further improve the quality, capacity, efficiency and effectiveness of existing resources within the institution, especially in fostering consumer confidence so that consumers can feel satisfied. So, consumers will believe and be loyal that the UPT Blood Transfusion is able to provide the best service.

Keywords: *Service quality, satisfaction, trust*

ABSTRAK

Latar belakang: Kejadian kurangnya stok darah yang tidak tersedia, kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan termasuk administrasi yang lamban, keramahan petugas, serta fasilitas yang tidak memadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah keluarga pasien yang melakukan permintaan kebutuhan darah yang dilayani di UPT Transfusi Darah Dinkes Prov Sulsel sebanyak 78 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling.* **Hasil:** Hasil uji regresi logistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai signifikan 0,764. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kerpercayaan dengan nilai signifikan 0,722. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan dengan nilai signifikan 0,725. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepercayaan dengan nilai signifikan 0,747. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan. Penelitian ini menyarankan sebaiknya pihak manajemen UPT Transfusi Darah lebih meningkatkan lagi kualitas, kapasitas, efisiensi dan efektivitas dari sumber daya yang ada dalam instansi terutama dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen agar konsumen bisa merasa puas. Sehingga, konsumen akan menjadi percaya dan loyal bahwa pihak UPT Transfusi Darah mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

***Kata kunci**: Kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan*

LATAR BELAKANG

Setiap organisasi menyatakan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah memuaskan konsumen atau pelanggan. Situasi ini tidak hanya berlaku bagi lembaga penyedia jasa komersial, namun juga institusi yang resisten terhadap kualitas pelayanan publik yang prima. Begitu pula dengan Unit Donor Darah (1). Pertumbuhan penduduk, harapan hidup, diagnosis yang canggih dan metode pengobatan untuk pasien trauma, hematologi, onkologi, bedah, transplantasi hati dan paru-paru, merupakan tantangan yang berkelanjutan untuk bank darah untuk menyediakan donor darah rutin, cukup dan aman. World Health Organization (WHO) menjelaskan bahwa tidak tersedianya darah telah menyebabkan kematian dan banyak pasien yang menderita gangguan kesehatan. Sekitar 108 juta unit darah yang disumbangkan dikumpulkan secara global setiap tahun. Hampir 50% donor darah ini dikumpulkan di negara-negara berpenghasilan tinggi yaitu lebih dari 20% dari populasi dunia (2).

Angka kematian akibat tidak tersedianya stok darah pada negara berkembang relatif tinggi. Hal tersebut dikarenakan ketidakseimbangan antara keterpaparan darah dengan kebutuhan darah di rumah sakit. Indonesia memiliki tingkat penyumbang sebanyak 6-10 orang per 1.000 penduduk yang jauh lebih kecil dibandingkan dengan beberapa negara maju di Asia, misalnya Korea dan Thailand lebih dari 30 penyumbang per 1.000 penduduk (3).

Di Indonesia, kebutuhan pelayanan darah yang berkualitas semakin dituntut guna mendukung pencapaian sasaran pembangunan kesehatan nasional tahun 2010 – 2014 dan *Millennium Development Goals (MDGs)* melalui penurunan Angka Kematian Ibu (AKI). Pelayanan darah yang berkualitas diharapkan dapat mengurangi kematian akibat perdarahan pada ibu bersalin maupun kasus perdarahan lainnya, juga menunjang penanganan kelainan darah yang membutuhkan transfuse (4).

Lebih lanjut, pelayanan transfusi darah sangatlah penting, namun tidak semua pasien bisa menerima darah donor, hal tersebut dikarenakan persediaan stok darah yang tidak sebanding dengan permintaan darah. Target utama rekrutmen donor adalah diperolehnya jumlah darah sesuai dengan kebutuhan atau target UTD yang difokuskan terhadap pendonor darah sukarela risiko rendah. Ketersediaan darah yang aman dan bermutu selain ditentukan oleh pemeriksaan serologi Infeksi Menular Melalui Transfusi Darah (IMLTD) juga sangat dipengaruhi oleh rekrutmen donor yang tepat dan terarah (5).

Unit Transfusi Darah (UTD) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan donor darah, penyediaan darah, dan pendistribusian darah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Kartikasari tahun 2014 di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSBK. Hal ini mempunyai arti peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien di RSBK. Hal ini mempunyai arti bahwa meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepercayaan pasien, dan menurunnya kualitas layanan juga akan menurunkan kepercayaan pasien. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai variabel interviening. Hal ini mempunyai arti bahwa peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pasien yang akan diikuti dengan peningkatan kepercayaan pasien (6).

UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan adalah satu-satunya tempat pelayanan darah dibawah naungan pemerintah provinsi Sulawesi Selatan dalam kegiatannya saat ini melayani kebutuhan darah dari rumah sakit umum pemerintah, rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta yang ada di sekitar wilayah provinsi sulawesi selatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari pelayanan UPT Transfusi Darah Dinkes Prov.Sulsel pada tahun 2019 permintaan darah yang masuk sebanyak 5.289 pasien, sedangkan yang dilayani sebanyak 4.370 pasien dengan jumlah kantong darah 17.573 kantong (7).

Dari data tersebut di atas menunjukkan bahwa kurangnya ketersediaan darah di UPT Transfusi

darah akibat kurangnya pendonor darah yang mendonorkan darahnya secara sukarela. Selain keinginan yang tidak terpenuhi, banyak faktor lain yang menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap layanan suatu instansi kesehatan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Sampai sekarang masih terdapat beberapa keluhan dari pasien serta keluarga pasien yang diterima oleh pihak UTD baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil wawancara langsung kepada beberapa konsumen (keluarga pasien), yaitu >50% konsumen / pelanggan mengeluhkan stok darah yang tidak tersedia, selain itu 30% mengeluhkan mengenai kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan termasuk administrasi yang lamban, 25% mengeluhkan keramahan petugas serta 35% fasilitas yang tidak memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dilakukan kajian lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional.* Lokasi penelitian adalah UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan dan di laksanakan pada bulan Mei- Juni 2020.

Penentuan jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jumlah rata-rata permintaan kebutuhan darah pasien di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan pada periode bulan januari – desember tahun 2019, yaitu 364. Pengambilan sampel secara proporsional dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, dengan hasil yang didapatkan yakni 78 sampel. Sampel pada penilitian ini adalah keluarga resipien yang melakukan permintaan darah yang dilayani pada bulan Mei - Juni 2020 di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. Teknik pengambilan sampel secara *non-probability sampling* dengan cara *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Kriteria inklusi; 1) Keluarga pasien yang melakukan permintaan darah dan permintaan darahnya dilayani di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. 2) Pendidikan minimal SLTP dengan alasan sudah dapat membaca dan memahami apa yang dimaksud dalam pertanyaan yang diajukan. 3) Telah mencapai umur ≥ 17 tahun, dengan alasan mereka sudah dapat menentukan keputusan yang akan diambilnya. 4) Dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sebagian responden yang tidak mampu berkomunikasi. Adapun, kriteria ekslusi; 1) Keluarga pasien yang telah melakukan permintaan darah tapi

tidak dilayani akibat tidak adanya ketersediaan darah di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.2) Bukan keluarga pasien (misalnya teman/orang lain yang bukan keluarganya) yang melakukan permintaan darah di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Selawesi Selatan. 3) Pelanggan yang buta huruf. 4) Pelanggan yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Variabel, pengumpulan data dan data analisis

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa variable yakni; Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Adapun, Variabel terikat dalam penelitian ini ada dua yakni 1) Kepuasan yang terdiri dari beberapa aspek yakni Aspek kenyamanan, Aspek hubungan antar manusia, Aspek kompetensi, dan Aspek biaya. 2) Kepercayaan: Ability (kemampuan), Benevolence (kebaikan hati), dan Integrity (integritas).

Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan (Suharsimi 2006:129). Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi empat tingkatan nilai untuk mewakili pendapat responden, nilai untuk skala tersebut adalah : Sangat Puas (SP) diwakili angka 4, Puas (P) diwakili angka 3, Tidak Puas (TP) diwakili angka 2, Sangat Tidak Puas (STP) diwakili angka 1.

Data analisis dilakukan dengan program SPSS 20. Adapun analisis yang dilakukan adalah Analisa Univariat untuk melihat deskripsi dari masing-masing variabel penelitian yang diukur, baik variabel independen maupun variabel dependen. Deskripsi variabel yang akan diketahui meliputi nilai frekuensi, rata-rata (mean), nilai tengah (median), standar deviasi, nilai maksimum dan minimum dari masing-masing variabel penelitian. Analisa bivariate *d*ilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan dengan tabulasi silang diantara semua variabel dependen dan variabel independen dengan menggunakan metode *Chi-Square.* Uji signifikan dilihat dengan menggunakan *Confident Interval* (CI) 95% (P value < 0,05). Analisa Multivariat dilakukan untuk mengetahui kecenderungan variabel bebas mana yang lebih berpengaruh terhadap variabel terikat.

HASIL

Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat. Adapun variabel yang diteliti adalah Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1 distribusi frekuensi konsumen berdasarkan kelompok umur responden tertinggi yaitu konsumen yang berada pada rentang usia 31-40 tahun sebanyak 48,7% sedangkan yang terendah responden yang berada pada rentang usia >50 tahun sebanyak 1,3%. Distribusi frekuensi responden konsumen berdasarkan jenis kelamin tertinggi yaitu konsumen yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 66,7% sedangkan yang terendah konsumen yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33,3%.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Yang Diteliti Pada Konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020

Variabel	N	%
Umur		
≤ 20 Tahun	4	5,1
21-30 Tahun	30	38,5
31-40 Tahun	38	48,7
41-50 Tahun	5	6,4
> 50 Tahun	1	1,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	33,3
Perempuan	52	66,7
Pendidikan Terakhir		
SMA	12	15,4
Perguruan Tinggi	66	84,6
Pekerjaan		
PNS/Swasta	47	60,3
Perawat	1	1,3
Wiraswasta	5	6,4
TNI/POLRI	2	2,6
IRT	1	1,3
Mahasiswa/Pelajar	12	15,4
Pegawai Honorer	2	2,6
Karyawan Swasta	7	9,0
Petani/ Buruh	1	1,3
Total	**78**	**100**

Sumber: Data Primer, 2020

Distribusi frekuensi konsumen berdasarkan pendidikan terakhir responden tertinggi yaitu konsumen yang berada pada tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 84,6% sedangkan yang terendah responden yang berada pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 15,4%. Distribusi frekuensi responden konsumen berdasarkan jenis pekerjaan tertinggi yaitu konsumen yang berprofesi sebagai PNS/ swasta sebanyak 60,3% sedangkan yang terendah konsumen yang berprofesi sebagai perawat, IRT dan Petani/Buruh sebanyak 1,3%.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis dua variabel dengan menggunakan analisis *regresi logistic.* Adapun variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian ini sebanyak 100% responden miliki kepuasan dan kepercaayan yang baik terhadap kualitas pelayanan.

Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Analisis jalur *uji regresi logistic,* Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan diperoleh nilai *p Value* = 0,000 yang dimana *p hitung* lebih kecil dari *p tabel* 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Konsumen di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020.

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan setelah dipengaruhi oleh kepercayaan diperoleh nilai *p Value* = 0,000 yang dimana *p hitung* lebih kecil dari *p tabel* 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Konsumen.

Tabel 2. Analisis Variabel yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen

Variabel	R^2	SE	F	T	Sig
Kualitas	0,764	0,013	246,285	15,693	0,000
Kualitas-kepercayaan	0,747	0,000	224,177	14,973	0,000
Variabel	**R^2**	**SE**	**F**	**T**	**Sig**
Kualitas	0,722	0,014	197,801	14,064	0,000
Kualitas-Kepuasan	0,725	0,000	200,016	14,143	0,000

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Analisis jalur *uji regresi logistic,* Analisis kualitas pelayanan terhadap kepercayaan diperoleh nilai *p Value* = 0,000 yang dimana *p hitung* lebih kecil dari *p tabel* 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap tingkat kepercayaan Konsumen di Unit Pelaksana Teknis Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020.

Analisis kualitas pelayanan terhadap kepercayaan setelah dipengaruhi oleh kepuasan konsumen diperoleh nilai *p Value* = 0,000 yang

dimana *p hitung* lebih kecil dari *p tabel* 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap tingkat kepercayaan Konsumen.

Analisis Multivariat

Berdasarkan tabel analisis bivariat maka analisis lanjutan pada variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan tingkat kepercayaan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan yaitu terdapat 4 analisis variabel yang lanjut dalam analisis multivariat antara lain : kualitas pelayanan terhadap kepuasan setelah dipengaruhi oleh kepercayaan, kualitas terhadap kepuasan, kualitas terhadap kepercayaan dan kualitas terhadap kepercayaan setelah dipengaruhi oleh kepuasan.

Tabel 3. Analisis Variabel Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan dan Keprcayaan Konsumen

Variabel	B	S.E.	T	Sig.	95% C.I.for EXP(B)	
					Lower	Upper
Kualitas_Kepercayaan	0,000	0,000	1,717	0,090	0,000	0,001
Kualitas	0,127	0,043	2,947	0,004	0,041	0,212
Constant	*18,091*	*10,025*	*1,805*	*0,075*	*-1,880*	*38,061*
Kualitas	0,095	0,056	1,707	0,092	-0,016	0,207
Kualitas_Kepuasan	0,001	0,000	1,882	0,064	0,000	0,001
Constant	*24,144*	*12,629*	*1,912*	*0,060*	*-1,014*	*49,302*

Sumber : Data Primer, 2020

Setelah dilakukan analisis secara bersama-sama dengan menggunakan metode analisis *regresi logistik* maka didapatkan hasil analisis bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu kualitas pelayanan di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 dengan nilai signifikan 0,004. Berdasarkan tabel 3 setelah dilakukan analisis secara bersama-sama dengan menggunakan metode analisis *regresi logistik* maka didapatkan hasil analisis bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan yaitu kualitas pelayanan setelah dipengaruhi oleh kepuasan di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 dengan nilai signifikan 0,064.

DISKUSI

Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan *(service quality)* hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan

yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik *(customer satisfaction).* Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga UPT maka konsumen akan merasa loyal terhadap jasa yang diberikan dari pihak UPT. Selain itu, mereka juga akan menceritakan pengalamannya mendapatkan pelayanan yang baik kepada orang-orang di sekitar. Mereka akan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut dan memberikan rekomendasi yang positif agar orang lain mau berkunjung.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Penyedia jasa dalam hal ini adalah UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. Sedangkan konsumen atau pelanggan yang dimaksud dalam hal ini adalah konsumen. Kualitas pelayanan yang diberikan akan dinilai berbeda-beda oleh konsumen. Hal tersebut terjadi karena setiap konsumen memiliki harapan akan pelayanan yang berbeda-beda. Namun, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik dengan menggunakan analisis jalur *uji regresi logistic,* analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Penelitian lain sebelumnya yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Desimawati (2013, h. 78) bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh tenaga kesehatan UTD kepada konsumen akan membuat konsumen merasa puas. Perasaan puas yang dialami oleh konsumen itu sendiri juga dapat muncul setelah konsumen membandingkan pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya (8).

Setelah dilakukan analisis secara bersama-sama dengan menggunakan metode analisis *regresi logistik* maka didapatkan hasil analisis bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu kualitas pelayanan di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 dengan nilai signifikan 0,004.

Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Munusamy Jayaraman, et.al (2010) yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan (9). Selain itu penelitian ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan Yunus Nek Kamal Yeop, et.al (2009) yakni kualitas pelayanan

berkorelasi dan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan (10). Penelitian yang dilakukan oleh (Gronroos, 1984; Parasuraman et al, 1988; Walker et al, 2006) dalam Munusamy Jayaraman, et.al (2010) juga menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian ini yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (9).

Kepuasan konsumen adalah hal yang sangat subyektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan konsumen dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (11).

Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Elysabeth (2009) (12), Lamadjido (2013) (13), Ekawaty (2013) (14) yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel responsibility / responsibilitas dengan variabel kepuasan konsumen. Responsibility (responsibilitas) menggambarkan pematuhan dan pelaksanakan peraturan puskesmas yang sesuai dengan SOP dalam hal kenyamanan dan kebersihan. Berdasarkan hasil penelitian Sebayang (2004) dalam penelitiannya yang menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan konsumen rawat jalan, tingkat kepuasan konsumen salah satunya dipengaruhi oleh kenyamanan ruangan rawat jalan dan kebersihan ruangan rawat jalan (15).

Kualitas pelayanan yang efektif dan efisien yaitu dengan mengutamakan pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan secara tepat dan tidak berlebihan. Apabila harapan konsumen terpenuhi dengan baik, maka konsumen tersebut akan menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima (16). Hal ini mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan

Analisis Pengaruh Kualitas Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi konsumen tentang reputasi UTD (kemampuan yang dimiliki, kebaikan hati, dan juga integritas UTD). Apabila konsumen memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari UTD, maka konsumen akan memberikan kepercayaannya. Hal tersebut yang akan membuat konsumen terus memanfaatkan layanan di UTD dan pada akhirnya akan merekomendasikan UTD kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan yang diberikan (17).

Masyarakat sebagai pengguna jasa kini semakin selektif dalam memilih jasa / tempat pengambilan darah. Semakin tinggi derajat kepercayaan konsumen, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakannya. Hal ini sesuai pernyataan Mital et al.,1998 dalam Junusi (2009) bahwa pengalaman dan informasi yang baik akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan jasa, hal ini dikarenakan pengalaman yang berbentuk pada memori konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat membentuk rasa percaya seseorang jika pengalaman yang mereka alami menyenangkan dan memuaskan. Dalam hal ini unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi UPT untuk memenangkan persaingan (18).

Lamadjido (2013) menyatakan bahwa apabila UTD transparan dalam memberikan informasi kepada konsumen maka akan berpeluang tiga kali lebih besar untuk menciptakan rasa puas kepada konsumen (13). Dengan demikian meningkatnya kepuasan konsumen yang disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas layanan maka cenderung dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini berarti terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari, Dewanto, dan Rochman (2014), dimana pada hasil penelitian mereka, kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan secara signifikan melalui kepuasan (6).

Kepercayaan *(trust)* adalah dasar dari *stategic partnership* bagi UTD, karena hubungan instansi dan konsumen yang dilandasi kepercayaan (trust) sangat dihargai, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan akan sangat ingin berkomitmen ke dalam hubungan yang memberikan manfaat timbal balik. Oleh karena upaya membangun kepercayaan konsumen diperlukan adanya komitmen pengelola UTD untuk memberikan layanan terbaik bagi konsumen. Peningkatan layanan bagi konsumen merupakan strategi yang efektif guna membangun kepercayaan konsumen pada UTD. Garbarino dan Johnson (1999) juga lebih menekankan pada *individual trust* dengan mengacu kepada keyakinan konsumen atas kualitas dan keterandalan jasa yang diberikan (19).

Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap pelayanan UTD, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas yang dimiliki pelanggan terhadap UTD. Lita (2003) menemukan bahwa *contact personal* berpengaruh pada kepercayaan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan (20).

Keterbatasan Penelitian

Beberapa faktor yang menjadi keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah 1) Pengukuran variabel dilakukan satu kali sekaligus pada waktu yang bersamaan melalui kuesioner online, sehingga hasil yang diperoleh adalah gambaran keadaan sesaat yang tidak ada tindak lanjut atau follow up. 2) Responden tidak memiliki pengetahuan tentang standar kualitas

pelayanan. 3). Adanya wabah Covid-19 tidak memungkinkan untuk dilakukan wawancara langsung kepada responden sehingga responden tidak bisa mengapresiasikan pendapatnya secara objektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 maka dapat disimpulkan bahwa: 1) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. 2) Ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan konsumen. 3) Ada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen setelah dipengaruhi oleh kepuasan. 4) Ada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen setelah dipengaruhi oleh kepercayaan. 5) Variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 adalah kualitas pelayanan. 6) Variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan konsumen di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020 adalah kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020, maka saran yang diberikan yaitu sebaiknya pihak manajemen UPT Transfusi Darah lebih meningkatkan lagi kualitas, kapasitas, efisiensi dan efektivitas dari sumber daya yang ada dalam instansi terutama dalam menumbuhkan rasa percaya konsumen agar konsumen bisa merasa puas. Sehingga, konsumen akan menjadi percaya dan loyal bahwa pihak UPT Transfusi Darah mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Hal tersebut, dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan visi dan misi UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen maka perlunya diadakan evaluasi rutin minimal setiap pekan agar terus dilakukan perbaikan. Penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) harus ditingkatkan agar tercipta suasana nyaman bagi konsumen. Perlunya penambahan tenaga medis serta tenaga non medis untuk kualitas pelayanan yang lebih baik.

Bagi peneliti selanjutnya, untuk dapat menambahkan lagi variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan. Selain itu dapat menambahkan jumlah sampel, agar ruang lingkup penelitian lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Irma suryati,dkk. 2013. Jurnal Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Keluarga Resipien Pada Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) Kota Makssar.

2. Suci Khaerunnisa H., dkk. 2013. Jurnal Perilaku Donor Darah Mahasiswa Ilmu Kesehatan Universitas Hasanuddin.
3. World Health Organization. Summary Report Global Database on Blood Safety. [Diakses 8 Februari 2020]. Available at : http://www.who.int/bloodsafety/global_database/GDBS_Summary_Report_2020.pdf
4. Situasi Donor Darah di Indonesia. Infodatin Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. 2014. [Diakses 8 Februari 2020]. Available at : http://www.depkes.go.id/.
5. Pusat Data dan Informasi Kementrian Kesehatan RI, 2016. [Diakses 8 Februari 2020]. Available at : http://www.depkes.go.id/.
6. Kartikasari, Dwi; dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 12 No 3, 2014
7. UPT Transfusi Darah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. Data Permintaan dan Pelayanan Darah Tahun 2019.
8. Desimawati (2013, h. 78) Desimawati, D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Jurnal Universitas Jember.
9. Munusamy, Jayaraman, Shamkar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. "Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector In Malaysia". International Journal Of Innovation, management and Technology, Vol.1, No.4, October 2010.
10. Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Ranee dan Salomawati Ishak. 2009. "Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing". IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18.
11. Suryawati, C. (2004: 189). Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada penelitian), 07 No 04, 189-194. Retrieved from https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/29 13/2633.
12. Elysabeth, Masniar. 2009. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta. *Tesis*. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
13. Lamadjido RA. 2013. Penerapan Prinsip Good Coorporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di RSU Anutapura Palu Tahun 2013. UNHAS Pasca. Makassar.
14. Erawati, E., & Syukriadi, S. (2019). Hubungan Hasil Uji Saring Darah Pada Donor Sukarela Dan Pengganti Di Rsud Rokan Hulu. *Sainstek : Jurnal Sains Dan Teknologi*, *11*(2), 83. https://doi.org/10.31958/js.v11i2.1616.

15. Sebayang MT. 2004. Analisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum Dr. Pirngadi Medan. Tesis. Medan: Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara.
16. Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip – Prinsip Pemasaran. Buku 1. Jakarta : Erlangga.
17. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. Manajemen Pemasaran Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
18. Junusi, Rahman El. 2009. Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang), Paper Presented at Th9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS), Surakarta, Jawa Tengah.
19. Garbarino, Ellen and Mark S. Johnson, 1999. "The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships," Journal of Marketing, Vol. 63, pp. 70-87.
20. Rahab. 2012. Peningkatan Citra Dan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 1. No.1, April 2012.