

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
MISKIN (JKM) TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS BANJAREJO REJOTANGAN TULUNGAGUNG**

JOKO SUGIONO

Dinas Kesehatan Kabupaten Tulungagung

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Untuk mengetahui tingkat pelayanan kesehatan masyarakat miskin yang meliputi Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Perhatian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Dinas Kesehatan Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung, (2) Untuk mengetahui Faktor manakah dari kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien Pada Dinas Kesehatan Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung.

Dilihat dari jenis data penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif (Arikunto, 2007) dan “data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Dari uraian beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini termasuk : penelitian membandingkan du

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Koefisien regresi (Pengaruh) X1 terhadap Y sebesar 1,641 dengan tingkat signifikansi 0,007 menunjukkan bahwa bukti fisik terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan, (2) Koefisien regresi (Pengaruh) X2 terhadap Y sebesar 1.030 dengan tingkat signifikansi 0,003 menunjukkan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 diterima secara signifikan, (3) Koefisien regresi (Pengaruh) X3 terhadap Y sebesar 1.699 dengan tingkat signifikansi 0,002 menunjukkan bahwa Daya tanggap yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 3 diterima secara signifikan, (4) Koefisien regresi (Pengaruh) X4 terhadap Y sebesar -1.769 dengan tingkat signifikansi 0,589 menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien tidak mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 4 ditolak secara signifikan, (5) Koefisien regresi (Pengaruh) X2 terhadap Y sebesar 2.840 dengan tingkat signifikansi 0,009 menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, maka sudah dapat dipastikan bahwa tingkat peradaban suatu bangsa akan semakin meningkat. Dengan semakin kompleksnya kebutuhan yang harus dipenuhi masyarakat harus bekerja untuk memenuhi kebutuhan, maka dari itu masyarakat tidak bisa mengesampingkan kesehatannya begitu saja. Kesehatan merupakan faktor penting untuk menjalankan aktifitas sehari-hari. Masyarakat cenderung melakukan apa saja untuk menjaga kesehatan badannya seperti berolah raga, makan makanan yang sehat, rutin memeriksakan kesehatannya, istirahat yang cukup dan lain-lain.

Konsumsi merupakan suatu system yang terdiri dari suatu rangkaian dari barang-barang dan jasa yang dikonsumsi setiap saat dalam berbagai periode waktu konsumsi. Secara konseptual ada tiga elemen yang terdapat dalam suatu system konsumsi yaitu: attribut level evaluations; satisfaction; and behavioral intentions. System konsumsi tersebut disusun menjadi subsistem produk dan service sebagai subsistem kunci bagi konsumen (Rust and Oliver 1994). Subsistem produk dan service ini terdiri dari berbagai atribut yang digunakan oleh konsumen dalam menentukan pilihan konsumsinya (Paliati, 2007)

Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia. Oleh karenanya kesehatan harus

senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Tumbuh suburnya tempat-tempat pelayanan kesehatan atau klinik serta rumah sakit diberbagai tempat merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat (Darmayanti, 2006).

Puskesmas ataupun klinik merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Puskesmas merupakan tempat penampungan orang yang memiliki gangguan kesehatan yang memerlukan rawat inap, rawat jalan maupun kontrol kesehatan. Puskesmas ataupun tempat layanan kesehatan lainnya juga tempat konsentrasi berbagai ahli kesehatan, kedokteran, pasien yang sakit. Puskesmas mengalami pertumbuhan yang begitu pesat sejak badan hukum perseroan terbatas diizinkan untuk mendirikan rumah sakit (Alida, 2007).

Dalam penelitiannya Ariani (2013) menyatakan bahwa Dimensi kualitas pelayanan yang bisa diimplemtasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah perusahaan, karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat mendorong untuk menginap kembali sehingga menimbulkan hal yang positif keberhasilan bagi pihak perusahaan. Karyawan pada instansi, apabila mampu memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan merasa puas dan menumbuhkan citra positif di mata tamu pelanggan.

Taraf kehidupan yang membaik membuat masyarakat menjadi kritis terhadap jasa atau layanan kesehatan, mereka mulai menuntut penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Bagi kalangan menengah keatas, mereka tidak segan - segan pergi keluar negeri demi memperoleh kesehatan yang baik, meskipun kemampuan tenaga medis dalam negeri tidak kalah dengan tenaga medis asing (Hidayat, 2009).

Demikian pula dengan Dinas Kesehatan Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung berupaya melakukan perbaikan sarana, prasana, manajemen, dan meningkatkan kinerja SDM serta menyesuaikan pola tarif. Salah satu kunci dalam memuaskan pasien adalah dengan menyesuaikan atau melebihi harapan pasien dengan mutu jasa Puskesmas. Puskesmas tersebut harus mengidentifikasi keinginan dan harapan pasien dalam mutu jasa sehingga dapat mengetahui apakah jasa yang diberikan telah sesuai atau belum sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, penting untuk di evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas tersebut dalam upaya menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT MISKIN (JKM) TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA DINAS KESEHATAN PUSKESMAS BANJAREJO REJOTANGAN TULUNGAGUNG.”

Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori “*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel (2003) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*),

sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman (2001) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Parasuraman (2001) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk

aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep "RATER" yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001) sebagai berikut :

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat menganggu mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksihinggaan atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001).

Kepuasan

Salah satu kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja produk atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2005:70).

1. Metode pengukuran kepuasan konsumen
Menurut kotler, terdapat empat metode yang dapat digunakan oleh setiap perusahaan untuk mengukur atau memantau kepuasan konsumen, (Fandy Tjiptono, 2004 : 148) yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan saran
Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan antara lain meliputi kotak saran dan keluhan, kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan sebagainya.
- b. Survei kepuasan pelanggan
Survei bisa dilakukan dengan kuisisioner, baik melalui pos, telepon maupun dengan wawancara pribadi.

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan atau umpan baik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.

METODOLOGI PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian

Dilihat dari jenis data penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif (Arikunto, 2007) dan “data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”.

Dari uraian beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini termasuk : penelitian membandingkan dua variabel bebas atau lebih dengan variabel tergantung, dan jenis data kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi tempat penelitian adalah DINAS Kesehatan PUSKESMAS Banjarejo - Rejotangan Tulungagung Jawa Timur. Alasan pengambilan lokasi dikarenakan terdapatnya jaminan kesehatan masyarakat sesuai dengan masalah yang dibahas oleh peneliti.

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2007), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009).

Yang menjadi populasi dari penelitian ini masyarakat miskin yang telah melakukan pemeriksaan kesehatan dan menerima pelayanan dari Unit Pelaksana Teknis Dinas kesehatan PUSKESMAS Banjarejo-Rejotangan Tulungagung.

Pengertian sampel menurut Arikunto (2007), adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari populasi yaitu masyarakat atau pasien yang telah mendapatkan pelayanan.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *random Sampling* atau sampel jenuh. Pengertian *Random Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara bilamana seluruh jumlah anggota populasi akan dijadikan sampel penelitian Arikunto (2007). Karena penelitian ini adalah penelitian populasi maka sampel penelitiannya adalah seluruh jumlah populasi.

Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel, jika jumlah responden lebih dari 100 orang maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau sesuai dengan kemampuan penelitian jika dilihat dari waktu, tenaga serta biaya yang tersedia. (Arikunto, 2007)

Jumlah populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat miskin yang menjadi pasien Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung mulai dari bulan September - Oktober tahun 2014 atau dalam periode penelitian mulai tanggal 22 september hingga 4 oktober 2014 sebanyak 31 orang pasien dengan kriteria masyarakat miskin yang menggunakan BPJS ke Puskesmas.

Data dan Tehnik Pengumpulan Data Sumber Data

Jenis data yang diperlukan pada penelitian ini, menurut sumbernya dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara wawancara dari obyek penelitian yaitu di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas kesehatan PUSKESMAS Banjarejo-Rejotangan Tulungagung khususnya informasi serta data-data yang diperlukan dalam penelitian ini yang berhubungan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah perolehan data yang dikumpulkan dari pihak lain, baik dari literatur-literatur maupun dari bacaan-bacaan yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Variabel

Adapun uji coba terhadap 31 responden untuk mengetahui Validitas dan

Reliabilitas instrument menurut Santoso (2000) dapat dilakukan sebagai berikut:

Angket Bukti Fisik (X₁)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Menentukan Validitas
Melihat r table dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009).
- b. Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.1

Uji validitas Variabel Bukti Fisik (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.782	.804	4

Inter-Item Correlation Matrix

	x1.1	x1.2	x1.3	BuktiFisik
x1.1	1.000	.266	.247	.797
x1.2	.266	1.000	.373	.699
x1.3	.247	.373	1.000	.660
BuktiFisik	.797	.699	.660	1.000

Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator atau item dapat dilihat pada hasil olahan computer melalui *SPSS for Windows* pada tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan kolom *inter item- correlated*, item 01 = 0,797, item 02 = 0,669, item 03 = 0,660.

Angket Kehandalan (X₂)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Menentukan Validitas
Melihat r tabel dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009:333).
- b) Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.2

Uji Validitas Variabel Kehandalan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.833	.878	4

Inter-Item Correlation Matrix

	x2.1	x2.2	x2.3	Kehandalan
x2.1	1.000	.778	.444	.933
x2.2	.778	1.000	.221	.866
x2.3	.444	.221	1.000	.617
Kehandalan	.933	.866	.617	1.000

Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator dapat dilihat pada hasil olahan computer melalui *SPSS for Windows* kolom *inter item- correlated* pada tabel 4.2 di atas, item 01 = 0,933, item 02 = 0,866, item 03 = 0,617.

4.1.3 Angket Daya Tanggap (X₃)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Menentukan Validitas
Melihat r tabel dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009:333).
- b) Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.3

Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.795	4

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	Daya Tanggap
X3.1	1.000	.320	.362	.723
X3.2	.320	1.000	.131	.659
X3.3	.362	.131	1.000	.756
Daya Tanggap	.723	.659	.756	1.000

4.1.4 Angket Jaminan (X4)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Menentukan Validitas
Melihat r tabel dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009:333).
- b) Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.4

Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.859	.936	4

Inter-Item Correlation Matrix

	x4.1	x4.2	x4.3	Jaminan
x4.1	1.000	.682	.591	.853
x4.2	.682	1.000	.778	.921
x4.3	.591	.778	1.000	.891
Jaminan	.853	.921	.891	1.000

Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator dapat dilihat pada hasil olahan computer melalui *SPSS for Windows* kolom *inter item- correlated* pada tabel 4.4 di atas, item 01 = 0,853, item 02 = 0,921, item 03 = 0,891.

4.1.5 Angket Perhatian (X5)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Menentukan Validitas
Melihat r tabel dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009:333).
- b) Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.5
Uji Validitas Variabel Perhatian (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.800	4

Inter-Item Correlation Matrix

	x5.1	x5.2	x5.3	perhatian
x5.1	1.000	.336	.160	.722
x5.2	.336	1.000	.341	.776
x5.3	.160	.341	1.000	.662
perhatian	.722	.776	.662	1.000

Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator dapat dilihat pada hasil olahan computer melalui *SPSS for Windows* kolom *inter item- correlated* pada tabel 4.5 di atas, item 01 = 0,722, item 02 = 0,776, item 03 = 0,662.

4.1.6 Angket Kepuasan Pasien Miskin (Y)

1. Uji validitas dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a) Menentukan hipotesis untuk hasil uji coba :
 - Ho = Skor item indikator berkorelasi positif dengan skor faktor (total)
 - H₁ = Skor item indikator tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (total).
- b) Menentukan Validitas
Melihat r tabel dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka sebesar 0,355 (Sugiyono, 2009).
- c) Mencari r hitung (hasil).

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Kepuasan
Pasien (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.797	.820	4

Inter-Item Correlation Matrix

	y.1	y.2	y.3	Kepuasan Pasien
y.1	1.000	.260	.469	.784
y.2	.260	1.000	.244	.691
y.3	.469	.244	1.000	.748
Kepuasan Pasien	.784	.691	.748	1.000

Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator atau item angket dapat dilihat pada hasil olahan computer melalui *SPSS for Windows* pada kolom *inter item-correlated* tabel 4.5 di atas, item 01 = 0,784, item 02 = 0,691, item 03 = 0,748.

2. Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Masyarakat (Y)

Tabel 4.7
Korelasi Antara Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y)

Correlations

		Bukti Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	perhatian	Kepuasan Pasien
Bukti Fisik	Pearson Correlation	1	.804**	-.180	.727**	.621**	.584**
	Sig. (2-tailed)		.000	.332	.000	.000	.001
	N	31	31	31	31	31	31
Kehandalan	Pearson Correlation	.804**	1	-.123	.929**	.776**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000		.510	.000	.000	.001
	N	31	31	31	31	31	31
Daya Tanggap	Pearson Correlation	-.180	-.123	1	-.160	-.179	.099
	Sig. (2-tailed)	.332	.510		.389	.336	.597
	N	31	31	31	31	31	31

Selanjutnya karena semua item ternyata valid, maka diteruskan pada uji reliabilitas, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menentukan hasil uji coba.
 - H0 = Skor item berkorelasi positif dengan komposit faktornya.
 - H1 = Skor item tidak berkorelasi positif dengan komposit faktornya.

- b) Menentukan r tabel

Melihat r table dengan tingkat signifikansi 5 %, df = 31 didapat angka 0,355 (Sugiyono, 2009)

- c) Mencari r hitung (hasil)

Dalam hal ini r hitung adalah angka *Cronboach alpha* pada tabel 4.3 sebesar : 0,797.

- d) Karena r alpha/ hitung (0,797) dari instrument tersebut positif dan lebih besar dari r tabel (0,355), maka item-item kuisisioner atau instrument variabel Kepuasan Pasien (Y) dinyatakan *reliable*.

4.1 Analisis Data.

4.1.1 Prosedur Analisis Data

Berdasarkan hasil uji bantuan computer *SPSS versi 16* pada penelitian ini terlihat tidak ada masalah Secara valid terinci dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1. Asumsi bebas multikolinieritas

Jaminan	Pearson Correlation	.727**	.929**	-.160	1	.712**	.434*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.389		.000	.015
	N	31	31	31	31	31	31
perhatian	Pearson Correlation	.621**	.776**	-.179	.712**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.336	.000		.000
	N	31	31	31	31	31	31
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.584**	.581**	.099	.434*	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.597	.015	.000	
	N	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dilihat dari tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel X₁ dengan Y sebesar 0,584 artinya hubungan kedua variabel dalam keadaan sedang. Untuk Variabel X₂ dengan Y hubungannya sebesar 0,581 yang artinya sedang. Untuk variabel X₃ dengan Y hubungannya sebesar 0,099 atau dapat dikatakan sangat lemah sekali. Untuk variabel X₄ dan Y hubungannya sebesar 0, 434 artinya hubungan kedua variabel lemah. Untuk variabel X₅ dan Y hubungannya sebesar 0, 665 artinya hubungan kedua variabel kuat.

Uji Asumsi Regresi Linear Berganda

Tabel 4.8
Uji Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.028	2.116		.013	.990
	BuktiFisik	.330	.201	.353	1.641	.007
	Kehandalan	.311	.302	.450	1.030	.003
	DayaTanggap	.191	.112	.222	1.699	.002
	Jaminan	-.356	.201	-.613	-1.769	.589
	perhatian	.431	.152	.572	2.840	.009

a. Dependent Variable: KepuasanPasien

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 4.8 di atas, dapat dijelaskan mengenai Persamaan regresinya dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 + e$$

$$Y = 0,028 + 0.330 X_1 + 0.331 X_2 + 0.191X_3 - 0,356X_4 + 0.431X_5$$

4.1.2 Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis tentang Pengaruh antara varibel kualitas pelayanan yang meliputi Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Perhatian adalah sebagai berikut :

1. Analisis secara parsial dapat dilihat pada probabilitas koefisien regresi dan sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung yang dapat dilihat pada Tabel

4.8 kolom lima tentang uji t (*Table regression*) sebagai berikut :

a. Hipotesis 1 :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap Kepuasan pasien pada DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung.

Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 1,641 dengan tingkat signifikansi 0,007 menunjukkan bahwa bukti fisik terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

b. Hipotesis 2 :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Keandalan terhadap Kepuasan pasien pada DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung.

Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 1.030 dengan tingkat signifikansi 0,003 menunjukkan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 diterima secara signifikan.

c. Hipotesis 3 :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan pasien pada DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung.

Koefisien regresi (Pengaruh) X_3 terhadap Y sebesar 1.699 dengan tingkat signifikansi 0,002 menunjukkan bahwa Daya tanggap yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 3 diterima secara signifikan.

c. Hipotesis 4 :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Jaminan terhadap Kepuasan pasien pada DINKES

Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung.

Koefisien regresi (Pengaruh) X_4 terhadap Y sebesar -1.769 dengan tingkat signifikansi 0,589 menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien tidak mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 4 ditolak secara signifikan.

c. Hipotesis 5 :

Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Perhatian terhadap Kepuasan pasien pada DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung..

Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 2.840 dengan tingkat signifikansi 0,009 menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

4.1.3 Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui prosentase hubungan kausal antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebagai berikut :

Tabel 4.9
Uji Determinasi

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	perhatian, DayaTanggap, BuktiFisik, Jaminan, Kehandalan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.525	.757

a. Predictors: (Constant), perhatian, DayaTanggap, BuktiFisik, Jaminan, Kehandalan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21.868	5	4.374	7.632	.000 ^a
Residual	14.326	25	.573		
Total	36.194	30			

a. Predictors: (Constant), perhatian, DayaTanggap, BuktiFisik, Jaminan, Kehandalan

b. Dependent Variable: KepuasanPasien

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan mengenai uji determinasi regresi sebagai berikut :

- 1) Variabel yang dimasukkan adalah X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan tidak ada *variable* yang dikeluarkan (*removed*), karena metode yang dipakai adalah *single step (enter)*.
- 2) Angka R adalah 0,777 merupakan koefisien korelasi secara bersama-sama, yang dalam hal ini berarti *variable* X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 mempunyai hubungan dengan variabel Kepuasan Pasien (Y) yang sangat kuat dan signifikan. Pengaruh variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 sebesar R *square* 0,604 artinya 60,4% besarnya kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan pada DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung, dapat dijelaskan atau dipengaruhi *variable* bebas yang diteliti.
- 3) Dari uji ANOVA (F test) didapat F hitung 7, 632 lebih besr dari F tabel 3,380 dengan tingkat signifikansi 0.000. Oleh Karena probabilitas (0.000) lebih kecil (<) dari 0.05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi besarnya kepuasan pasien dalam usaha mendapatkan pelayanan (Y) yang berarti X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara

bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Y.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 1,641 dengan tingkat signifikansi 0,007 menunjukkan bahwa bukti fisik terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.
2. Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 1.030 dengan tingkat signifikansi 0,003 menunjukkan bahwa kehandalan yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 2 diterima secara signifikan.
3. Koefisien regresi (Pengaruh) X_3 terhadap Y sebesar 1.699 dengan tingkat signifikansi 0,002 menunjukkan bahwa Daya tanggap yang dimiliki oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 3 diterima secara signifikan.
4. Koefisien regresi (Pengaruh) X_4 terhadap Y sebesar -1.769 dengan tingkat signifikansi 0,589 menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien tidak mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 4 ditolak secara signifikan.
5. Koefisien regresi (Pengaruh) X_5 terhadap Y sebesar 2.840 dengan tingkat signifikansi 0,009 menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka adpun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak Puskesmas diharapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu pegawai harus mampu memberikan informasi pelayanan secara akurat, pegawai harus mampu tanggap mengatasi keluhan dari pasien dan jam pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan para pasien khususnya masyarakat miskin.
2. Diharapkan pihak DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung. dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dimilikinya saat ini. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pasien akan puas saat memerlukan pelayanan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan citra positif di mata pasien dan pada akhirnya akan tercipta kepuasan pasien.
3. DINKES Puskesmas Banjarejo Rejotangan Tulungagung diharapkan lebih memperhatikan pasien terutama dengan jaminan masyarakat miskin, karena perhatian merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, (2007), “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Manajemen Bisnis berbasis hasil penelitian, Cetakan Kesatu, April 2005, Bandung : Alfabeta

Arikunto, S. (2009), *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Edisi Revisi VII, Jakarta : PT Rineka Cipta.

_____ (2007), *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Jakarta : PT Rineka Cipta.

Barata, Atep Adya, (2001), “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*”, Cetakan Ketiga, November 2001, Jakarta : Gramedia.

Basu Swasta dan Hani Handoko,. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis*

Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Cetakan ketiga. Yogyakarta: BPF E.

Basu Swasta dan Irawan,. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Tigabelas, Yogyakarta.

Darmesta, Basu Swasta dan Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan kedua. Yogyakarta: Liberty.

Dekker, A. Steven, 2001. *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. Journal of Marketing. Vol. 56. July. (Diterjemahkan oleh Sutanto).

Desanto W. Rino. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Intensi Humian Ulang Hotel Merdeka Madiun*.

Dwiwinarsih Rina. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok

D.Selcen.O.Aykac, 2007. Effects of Service Quality On Customer satisfactifaction And Customer Loyalty: Example of Marmara University Hospital.

Dibyantoro. (2002). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV HASPARI PALEMBANG. Jurnal Skripsi.(Online). (<http://www.GarudaDikti.go.id>).

Engel, James, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Satisfaction; A Behavioral Perspective On The Consumer*. Mc-Graw Hill Companies Inc., USA

Frizsimmons, J. A and Mona, J. Frizsimmons, 2001. Service Management: Opration, Strategy and Information Technology. New York: McGraw-Hill

Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Fox, (2000). *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Rajawali Press.

_____ (1991). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.

- Marcel, Davidson, 2003. *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Penerbit Sinar Grafika.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan H & D*. CV. Bandung : Alfabeta,.
- _____. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Syamsuddin, (2006). *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Tarsito.
- Wahyudin. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.
- Yayuk Yuliana dan Farida Mustikawati, dengan penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pada Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Sepeda Motor Yogyakarta.