
KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS ASEMBAGUS DAN KEPUASAN PASIEN DI KECAMATAN ASEMBAGUS KABUPATEN SITUBONDO

Hari Susanto¹,

¹Universitas Abdurahman Saleh, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo
Email: harisusanto@unars.ac.id

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh semua makhluk hidup di muka bumi ini. Karena kondisi tubuh yang sakit, akan membuat seseorang menjadi tidak produktif, karena itu, kesehatan adalah kebutuhan utama bagi setiap manusia. sehingga diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang layak. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih baik, salah satunya adalah puskesmas yang ada di masing-masing kecamatan. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan setiap orang. Sedangkan fungsi puskesmas di antaranya adalah menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit. Puskesmas memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memberikan rasa puas pada masyarakat/pasien. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan ingin melihat adanya keterpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan oleh Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, dan mengetahui berapa besarnya pengaruh tersebut. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo dengan menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian adalah pasien Puskesmas Asembagus secara isendetil berjumlah 41 orang. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien halmana diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel} = 4,09$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 2,384 (lebih besar daripada $t_{tabel}=2,02$). Nilai R^2 sebesar 0,127 (12,7%), menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 12,7% variasi kepuasan pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, sedangkan sisanya sebesar 87,3% dipengaruhi oleh faktor variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Health is something that is highly desired by all living things on this earth. Because of the condition of a sick body, it will make a person unproductive, therefore, health is the main need for every human being. so that proper health services are needed. This makes health institutions required to improve the quality of their services to be better, one of which is the health center in each sub-district. Puskesmas is a functional organization that directly provides services to certain communities in the form of health efforts for everyone. While the functions of health centers include curing diseases and restoring individual health, maintaining and improving health and preventing disease. This study aims to see the influence of service quality on patient satisfaction carried out by the Asembagus Health Center, Situbondo Regency, and find

out how much influence it has. The research was conducted at the Asembagus Health Center, Situbondo Regency using quantitative methods.

The research sample was incidental Asembagus Health Center patients totaling 41 people. The results stated that service quality had an effect on patient satisfaction where F_{count} was obtained at $5.685 > F_{table} = 4.09$. The magnitude of the effect of service quality on patient satisfaction is 2.384 (greater than $t_{table} = 2.02$). The R^2 value of 0.127 (12.7%), indicates that the percentage of the influence of the service quality variable is able to explain 12.7% of the variation in patient satisfaction at the Asembagus Health Center, Situbondo Regency, while the remaining 87.3% is influenced by other variable factors.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk tata kelola ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam salah satunya pada pelayanan kesehatan.

Pelayanan publik adalah bagian dari administrasi publik, di samping pelayanan publik yang termasuk bagian dari administrasi publik adalah tentang kebijakan, organisasi publik dan manajemen publik.

Menurut Chander dan Plano (dalam Keban, 2014:3) Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam publik. Henry (dalam Pasolong, 2017:9), menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi teori dan praktik yang bertujuan memberikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat dan mendorong kebijakan publik agar responsif terhadap kebutuhan sosial. Waldo (dalam Pasolong, 2018:8) mengartikan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia beserta peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah

Organisasi publik di dalamnya juga ada wadah yang bergerak dalam pemenuhan dan pelayanan publik, yakni organisasi sektor publik. Paranoan, dkk (2022:18), organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dalam penyediaan barang atau jasa serta pelayanan kepada publik yang dibayar melalui pajak maupun pendapatan negara lainnya yang diatur dengan hukum. Salah satu pelayanan kepada publik adalah tentang kesehatan untuk masyarakat.

Pelayanan kesehatan saat ini telah lama dibicarakan baik di semua negara, hal ini menunjukkan sistem layanan kesehatan baik itu di rumah sakit, puskesmas maupun puskesmas semakin responsif terhadap tuntutan dan kebutuhan pasien dan masyarakat agar lebih baik serta berkualitas.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, urusan kesehatan merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota, bersifat wajib, dan terkait dengan pelayanan dasar. Sehingga Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Sebagai suatu kebutuhan dasar,

setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara atau yang disebut sebagai pasien. Menurut Yuwono (2003 dalam Engkus, 2019:102) menyatakan pasien adalah orang sakit yang di rawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya di tempat praktek. Sedangkan dalam UU No 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Menurut Tjiptono (dalam Zaniarti, 2011) secara tradisional pasien (pelanggan) diartikan sebagai orang yang membeli, menggunakan ataupun memanfaatkan untuk suatu produk atau jasa. Pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan

UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah dalam rangka kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang professional akan menghasilkan kepuasan masyarakat khususnya pasien yang lebih tinggi, sekaligus mendukung terhadap banyaknya pasien untuk berobat atau minta pelayanan pada puskesmas dimaksud. Dalam hal ini salah satunya juga terkait pada pelayanan kesehatan beserta kepuasan pasien pada lembaga yang bergerak pada kesehatan seperti halnya puskesmas. Dapat dikatakan juga bahwa puskesmas adalah contoh organisasi sektor publik. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif diwilayah kerjanya (PermenKes, 2019).

Menurut Anggraeni (2019:29) mengartikan puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok.

Fungsi puskesmas menurut Notoatmodjo (dalam Alamsyah, 2012:43-44) adalah melaksanakan empat misi pembangunan kesehatan yaitu menggerakkan pembangunan kecamatan yang berwawasan pembangunan, mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau serta memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, kelompok dan masyarakat serta lingkungannya

Selanjutnya Anita dkk, (2019:5) menyatakan bahwa fungsi puskesmas di antaranya adalah menyembuhkan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan, memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, dengan pelayanan puskesmas yang berkualitas agar dapat memberikan rasa puas pada masyarakat/pasien.

Rasa puas atau kepuasan merupakan bentuk yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima. (Sondakh dalam Vanchapo dan Magfiroh, 2022:6), sedangkan menurut Kotler (2012:45) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan

Sedangkan kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Vanchapo dan Magfiroh (2022:6) menyatakan bahwa kepuasan pasien diartikan sebagai suatu sikap konsumen (dalam hal ini pasien) yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. (<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>)

Karena terciptanya kepuasan pasien berarti memberikan manfaat bagi puskesmas, di antaranya akan terjadi yang baik antara puskesmas dengan pasiennya. Selanjutnya terjadi rekomendasi berupa berita yang menguntungkan bagi puskesmas, sehingga timbul minat dari orang lain untuk bisa menjadi pasiennya apabila masyarakat ada yang sakit.

Menurut Imbalo S. Pohan (2015: 156), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Selanjutnya menurut Walukow dkk (dalam Vanchapo dan Magfiroh (2022:7) menyatakan bahwa kepuasan pasien/pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien karena puskesmas telah menerapkan dimensi kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan.

Di sinilah letak pentingnya peran mutu pelayanan pada bidang kesehatan khususnya di puskesmas. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan khususnya di bidang kesehatan.

Liong (2019 dalam Vanchapo dan Magfiroh (2022:6) menyatakan bahwa kualitas/mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Sedangkan Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142) menjelaskan bahwa kualitas layanan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (dalam hal ini adalah pasien), sedangkan Rusydi (2017:39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan (dalam hal ini puskesmas) dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan lembaga layanan kesehatan lainnya.

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan dan hal ini juga diharapkan pada layanan kesehatan seperti di Puskesmas Asembagus.

Puskesmas Asembagus adalah milik pemerintah, puskesmas ini melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sekitarnya termasuk bagi pasien miskin. Program Jamkesmas dan Jamkesda merupakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin, sehingga Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo dijadikan Pusat

Rujukan Tingkat Lanjut (PRTL). Berpedoman pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo yang mengacu pada Pedoman Pelaksanaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan.

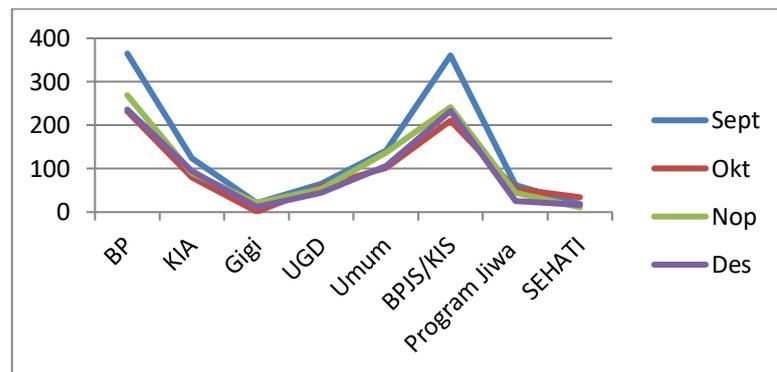
Berikut adalah pencapaian pelayanan di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo.

Tabel 1. Pencapaian Pelayanan Bulan September, Oktober, Nopember, Desember 2022

| No | Loket layanan | September | Oktober | Nopember | Desember | Populasi | Rerata |
|-----------|---------------|-----------|---------|----------|----------|----------|--------|
| 1. | BP Lansia | 365 | 232 | 269 | 236 | 1102 | 276 |
| 2. | KIA | 124 | 80 | 90 | 95 | 389 | 97 |
| 3. | Gigi | 21 | 1 | 21 | 12 | 55 | 13 |
| 4. | UGD | 65 | 59 | 54 | 45 | 223 | 55 |
| 5. | Umum | 142 | 102 | 137 | 107 | 488 | 122 |
| 6. | BPJS/KIS | 360 | 211 | 242 | 233 | 1046 | 261 |
| 7. | Program Jiwa | 62 | 53 | 45 | 25 | 185 | 46 |
| 8. | SEHATI | 19 | 34 | 11 | 17 | 81 | 20 |
| Jumlah | | 1158 | 772 | 869 | 770 | 3569 | 892 |
| Rata-Rata | | 48 | 32 | 36 | 32 | 148 | 37 |

Sumber: Bagian Administrasi Puskesmas Asembagus Situbondo, 2023

Tabel di atas dapat digambarkan melalui grafik seperti di bawah ini



Gambar 1. Grafik Pencapaian Layanan Bulan September, Oktober, Nopember, Desember 2022

Tabel dan grafik di atas menunjukkan bahwa loket layanan yang terbanyak adalah dari BP Lansia sebanyak 1.102 orang, sedangkan jumlah terkecil pada layanan poli gigi sebanyak 55 orang selama kurun waktu 4 bulan. Jumlahnya fluktuatif selama 4 bulan, banyak faktor yang mempengaruhi ini, salah satunya karena kepuasan pasien menurun sebagai akibat pelayanan yang kurang prima.

Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian Sasongko (2021:104) menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian Wahyuningtyastutik (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Kesehatan di (RSUD) Asembagus Kabupaten Situbondo secara umum sudah berjalan baik, meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti sikap yang kurang ramah dari petugas medis yang masih muda dan petugas administrasi yang masih baru, Keandalan dan kepercayaan terhadap petugas administarsi dan petugas medis masih belum maksimal, masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Hal ini menunjukkan bahwa fluktuasi kunjungan pasien itu terjadi karena ada beberapa hal pada item-item pelayanan yang dirasakan baik, dan juga pelayanan kurang oleh pasien, khususnya di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo

METODE PENELITIAN

Sugiyono (2019:2) mengemukakan bahwa metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, menurut Sudaryana,dkk (2022:8) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada analisis data-data numerik (angka) yang diolah dengan metode statistik. Dasar pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas. Karena data yang akan diolah adalah data interval dan berguna untuk mengkonfirmasi menjawab rumusan masalah yaitu pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X), dan variabel kepuasan pasien (Y).

Lokasi penelitian di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, dengan waktu penelitian dilaksanakan bulan Pebruari 2023 hingga Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada pasien yang rawat inap. Sugiyono (2016:124) menyatakan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dan bersedia dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Indikator kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2011:46) adalah sebagai berikut *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Sedangkan indikator kepuasan pasien, dengan mendasarkan penjelasan Lupioyadi (2016:158) dalam menentukan tingkat kepuasan publik yakni Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas, Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi dan selanjutnya masalah Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Teknik analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Menurut Sugiyono (2018:285), teknik analisis data adalah cara yang digunakan berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis dalam penelitian, perlu diketahui bahwa teknik analisis pada data kuantitatif yang sangat matematis tidak dapat diterapkan untuk menganalisis data kualitatif yang bersifat lebih bebas dan abstrak.

Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan Aplikasi SPSS 22 for windows, dengan menggunakan Uji Validitas dan uji Uji Reliabilitas. Karena variabel independen hanya satu (kualitas pelayanan) maka peneliti menggunakan analisa regresi linier sederhana. Menurut Suyono (2018:05) regresi sederhana adalah model probalistik yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel di mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel yang mempengaruhi dinamakan variabel independen (bebas) dan variabel yang dipengaruhi dinamakan variabel dependen (terikat).

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Umar (2008:187) mengemukakan bahwa agar dapat dianalisis secara statistik maka data tersebut harus dinaikan menjadi skala interval dengan menggunakan "Methode of Successive" (MSI), jadi data yang akan diregresikan ditransformasikan dari data ordinal menjadi interval. Gudono (2017:10) menyatakan bahwa untuk pengelolaan ke regresi, maka data yang digunakan adalah skala metrik untuk variabel independen maupun variabel dependen.

Penelitian regresi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, rumusnya sebagai berikut :

$$[Y = a + bX + bY] \text{ (Sumber : Sugiyono, 2018:204)}$$

Keterangan :

- \hat{Y} = kepuasan pasien
- X = kualitas pelayanan
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi

Untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan maka digunakan uji t. Uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian pada penelitian ini digunakan uji satu pihak kanan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05, dasar pengambilan keputusannya adalah :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak).
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima).
- c. Mencari t tabel : $df = n - k$ ($\alpha/2$)
- d. Dimana: df : *degree of freedom*
n : jumlah sampel
k : jumlah variabel bebas dan variabel terikat
 α : 5% (0,05)

Sedangkan untuk melihat adanya pengaruh variabel X terhadap Y atau melihat pengaruh secara serentak atau bersama-sama pengaruh variabel X

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

terhadap variabel Y. Rumus uji F yang dikutip dari (Sugiyono, 2016:192) adalah sebagai berikut:

F_h : Nilai F_{hitung}
R² : Koefisien determinasi
n : Jumlah Sampel
K : Banyaknya Variabel Bebas dan Variabel Terikat
Mencari F tabel : df₁ = K - 1
df₂ = n - K

Dimana:

df : *degree of freedom*

n : jumlah sampel

k : Jumlah variabel bebas dan variabel terikat

Widarjono (2013:19) menyatakan bahwa “Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*good of fit*) koefisien determinasi mengukur persentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen didalam garis regresi” dengan bantuan program komputer SPSS 22.0 *for Windows*

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

| No | Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|----|--------------------|------------------|
| 1 | 0,80 - 1,000 | Sangat Kuat |
| 2 | 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 3 | 0,40 - 0,599 | Cukup Kuat |
| 4 | 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 5 | 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |

Sumber : Riduwan dan Kuncoro (2017:62)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan bantuan Program SPSS 22 *for Windows* diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan pada table 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil uji Validitas atas Butir Item Pernyataan variabel kualitas pelayanan

| Variabel Kualitas Pelayanan | Korelasi Pearson | Nilai sig _{hit} | R _{product moment} (r _{tabel}) | Valid/tidak valid |
|-----------------------------|------------------|--------------------------|---|-------------------|
| X1 | 0,483** | 0,001 | 0,308 | Valid/sig |
| X2 | 0,471** | 0,002 | 0,308 | Valid/sig |
| X3 | 0,731** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X4 | 0,405** | 0,009 | 0,308 | Valid/sig |
| X5 | 0,597** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X6 | 0,663** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X7 | 0,819** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X8 | 0,743** | , 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X9 | 0,716** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X10 | 0,706** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X11 | 0,569** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |

| | | | | |
|-----|---------|-------|-------|-----------|
| X12 | 0,449** | 0,003 | 0,308 | Valid/sig |
| X13 | 0,493** | 0,001 | 0,308 | Valid/sig |
| X14 | 0,779** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X15 | 0,612** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X16 | 0,479** | 0,002 | 0,308 | Valid/sig |
| X17 | 0,692** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| X18 | 0,714** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2023

Sedangkan variabel kepuasan pasien korelasi hitung (*pearson correlations*) adalah seperti pada tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas atas Butir Item Pertanyaan variabel kepuasan pasien

| Kepuasan Pasien | Korelasi Pearson | Nilai sig _{hit} | R _{product moment} (r tabel) | Valid/tidak valid |
|-----------------|------------------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| y1 | 0,556** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| Y2 | 0,388* | 0,012 | 0,308 | Valid/sig |
| Y3 | 0,482** | 0,001 | 0,308 | Valid/sig |
| Y4 | 0,554** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |
| Y5 | 0,472** | 0,002 | 0,308 | Valid/sig |
| Y6 | 0,500** | 0,001 | 0,308 | Valid/sig |
| Y7 | 0,577** | 0,000 | 0,308 | Valid/sig |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian validitas (seperti pada tabel 2 dan 3) pada variabel kualitas pelayanan berjumlah 18 item pernyataan dan variabel kepuasan pasien berjumlah 7 item pernyataan semuanya dinyatakan valid karena nilai korelasi hitung di atas 0,308 (tabel $r_{Product\ moment}$ sebesar 0,308), serta semuanya dinyatakan signifikan karena nilai sig_{hit} di bawah 5% (0.05)

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan SPSS 21.0 for Windows 8 maka dapat disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas atas Butir Item Pertanyaan untuk 2 variabel X dan Y

| Variabel Penelitian | Cronbach's alpha if item deleted | Cronbach's alpha if item deleted minimum | Reliabel / Tidak reliabel |
|-----------------------|----------------------------------|--|---------------------------|
| 1. Kualitas pelayanan | 0,752 | 0,60 | Reliabel |
| 2. Kepuasan pasien | 0,694 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas, hasil pengujian reliabilitas untuk 2 variabel (variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan pasien) yang terdiri 25 item pernyataan, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas dari 0,60 (0,782 dan 0,771 > 0,600)

3. Regresi Linier Sederhana Mengenai Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien

Hasil perhitungan regresi sederhana dengan program SPSS Ver 22.00, analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut

Tabel 5. Uji Regresi Sederhana dengan SPSS Ver 21.00 Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 13,726 | 2,269 | | 6,051 | ,000 | | |
| Kualitas Pelayanan | ,120 | ,050 | ,357 | 2,384 | ,022 | 1,000 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Untuk melihat berapa besar persamaan regresi linier sederhana dari kedua variabel, dilihat rumus sebagai berikut :

$$[Y = 13,726 + 0,120X + e]$$

Hasil persamaan regresi tersebut di atas, menjelaskan bahwa kepuasan pasien Puskesmas Asempagus Kabupaten Situbondo sebesar 13,726. artinya bahwa kepuasan pasien positif dan bagus. Nilai X = 0,120, menjelaskan bahwa apabila Kualitas Pelayanan meningkatkan 1% maka Kepuasan pasien Puskesmas Asempagus Kabupaten Situbondo akan meningkat sebesar 0,120 indikator pendukungnya, artinya semakin tinggi atau meningkatnya kualitas pelayanannya maka akan meningkatkan Kepuasan pasien di Puskesmas Asempagus Kabupaten Situbondo

Selanjutnya, hasil analisis korelasi sederhana, pada nilai hitung korelasi determinasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Asempagus Kabupaten Situbondo, maka dapat dilihat melalui tabel 6 di bawah ini :

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi Determinasi

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,357 ^a | ,127 | ,105 | 2,852489 |

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 6, yakni nilai R² (R_{square}) sebesar 0,127 (12,7%), hal ini menunjukkan bahwa persentase hubungan variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 12,7% variabel kepuasan pasien di Puskesmas Asempagus Kabupaten Situbondo, sisanya sebesar 87,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4. Pengujian Hipotesis

Kemudian akan disajikan uji signifikan dan uji simultan dari hasil penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

A. Uji parsial

Dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 7. Perhitungan Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13,726 | 2,269 | | 6,051 | ,000 |
| | kualitas pelayanan | ,120 | ,050 | ,357 | 2,384 | ,022 |

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Tabel di atas menjelaskan bahwa sebagai berikut, bahwa dalam uji signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, diperoleh nilai $\rho_{\text{value}} = 0,000$ dan nilai $t_{\text{hitung}} = 2,384$ dan $t_{\text{tabel}} = 2,021$. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo, dikatakan signifikan sebab memiliki nilai $\rho_{\text{value}} = 0,022 < 0,05$ dan selain itu nilai $t_{\text{hitung}} (2,384) > t_{\text{tabel}} (2,021)$.

B. Uji Simultan (Uji Serempak)

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS Ver 22.00 adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Uji Simultan Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 46,255 | 1 | 46,255 | 5,685 | ,022 ^b |
| | Residual | 317,331 | 39 | 8,137 | | |
| | Total | 363,586 | 40 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa pada uji anova atau F_{test} diperoleh F_{hitung} sebesar $5,685 > F_{\text{tabel}} = 4,09$ dan selain itu memiliki nilai $p_{\text{value}} < 0,05$ ($0,022 < 0,05$), maka model regresi dapat dipakai dalam memprediksi kepuasan pasien. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo maka akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo..
- Besarnya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 2,384 (lebih besar daripada $t_{\text{tabel}} = 2,021$ atau $t_{\text{hitung}} (2,384) > t_{\text{tabel}} (2,021)$), sedangkan uji serempak $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $5,685 > 4,09$, uji signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$, dengan nilai $\text{Sig}_{\text{hitung}} < 5\%$.
- Sumbangan keeratan yang diberikan kualitas pelayanan sebesar atau R^2 sebesar 0,127 dari hasil tersebut dibentuk menjadi persentase dengan dikalikan 100% berarti variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi sebesar 12,7% artinya mempunyai interpretasi koefisien korelasi sangat rendah (di antara 0,00 – 0,199) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) dan sisanya sebesar 87,3% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian

2. Saran

Saran yang bermanfaat dari penelitian ini, di antaranya:

- Didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai kontribusi dan interpretasi koefisien korelasi yang sangat rendah, sehingga perlu diperhatikan tentang pelaksanaan item-item kualitas pelayanan.
- Pimpinan Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo memperhatikan komunikasi antara pegawai dengan pasien termasuk dengan keluarga pasien.

- c. Puskesmas hendaknya lebih memperhatikan dalam perbaikan sarana dan prasarana yang digunakan dan dirasakan oleh pihak pasien.
- d. Pihak puskesmas hendaknya meningkatkan tanggapan/respon yang baik kepada masyarakat utamanya pada pasien yang berobat dan harga obat sehingga dapat meningkatkan rasa simpati dan rasa senang tentang mutu pelayanan.
- e. Hendaknya Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo melakukan evaluasi diri apabila ada saran dan kritik dari pasien dan keluarga tentang mekanisme pelayanan agar supaya menjadi lebih baik sehingga memuaskan para pasien selama menjadi pasien di Puskesmas Asembagus Kabupaten Situbondo..

REFERENSI

- Aggraeni, Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish
- Alamsyah. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anita, Betri dkk. 2019. *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Engkus. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati. Bandung. Jurnal Governansi, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138, Volume 5 Nomor 2, Oktober 2019
- Gudono. 2017. *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis BPFE
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Harbani Pasolong, M., 2017. *Teori Administrasi Publik*. In: Bandung: Alfabeta
- Keban, Yermias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Ed.3. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali
- Lupioyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Paranoan, Selmita. Dkk. 2022. *Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Balanc.
- Rusydi, & R, T. 2017. *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing
- Sasongko, Sambodo Rio. 2021. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Universitas Terbuka. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT). Volume 3, Issue 1, September 2021. E-ISSN 2686-4924 P-ISSN 2686-5246
- Sudaryana, Bambang, dkk. . 2022 *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

- Suyono. 2018. *Analisa Regresi Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish (CV Budi Utama)
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Wahyuningtyastutik. 2020. Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus, Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Manajemen* Edisi Oktober. Vol 4 No 10. Surabaya: Lembaga Diklat dan Penelitian Kresna Bina Insan Prima
- Widarjono, Agus. 2013. *Ekonometrika: Pengantar dan aplikasinya*. Jakarta: Ekonosia
- Vanchapo, Antonius Rino dan Magfiroh. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Zaniarti, D.2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga*. Skripsi. Tersedia di:lib.unnes.ac.id/10864/1/10148.pdf.
- <https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>