

PENGARUH PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIWULUH KABUPATEN BREBES

Apriyani, Ulul Absor, Sri Ratih Handayani
apriyani3465@gmail.com; ulul.absor.niha@gmail.com; ratih.widagda@gmail.com
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggalia, Brebes, Indonesia

ABSTRACT

This research is entitled The Influence of the Quality of Community Health Center Services on Patient Satisfaction at the Siwuluh Community Health Center, Brebes Regency.

The objectives to be achieved in this research are:

1. To find out whether the quality of community health center services has a significant influence on patient satisfaction.
2. To find out how much influence the quality of puskesmas services has on patient satisfaction

Meanwhile, the hypothesis proposed is:

1. That the influence of the quality of community health center services on patient satisfaction at the Siwuluh Community Health Center in Brebes Regency is significant.
2. The influence of the quality of community health center services on patient satisfaction at the Siwuluh Community Health Center in Brebes Regency is large and positive.

The research method used was a case study at the Siwuluh Community Health Center, Bulakamba District, Brebes Regency, while the data collection methods used were surveys, interviews, questionnaires and library research. In testing the hypothesis, a simple regression coefficient analysis tool was used with the t and F tests.

From the results of the analysis, conclusions can be drawn:

1. There is a significant influence between service quality and patient satisfaction. Based on the statistical analysis of the F test, using a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$) and degree of freedom ($df = (k - 1)$ and $(n - k - 1)$), the F table is 2.71, while the calculation results What was done resulted in an F count of 954.093. Because Fcount is greater than Ftable, the Ho hypothesis is rejected, and the t test. By using a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$) and degree of freedom ($df = k$ and $(n - k - 1)$), the ttable is 1.6609. From the calculations carried out, the service quality tcount value is 30.888, because tcount is greater than ttable ($30.888 > 1.6609$), then partially the service quality variable has a significant influence on patient satisfaction. Thus, the first hypothesis which states that the service quality variable (X) has a significant influence on patient satisfaction is accepted.

2. From the results of simple linear regression calculations, it is obtained that $Y = 1.012 + 0.982X$ This means that patients still have satisfaction with treatment without any change in the service quality variable, and if the service quality variable (X) increases by one unit, it will increase patient satisfaction (Y) by 98.2 units. The strength of this influence can be seen from the coefficient of determination of 90.7%, which means that variations in the ups and downs of patient satisfaction are influenced by service quality by 90.7%, while the remaining 9.3% is influenced by other factors not examined in this research.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Siwuluh Kabupaten Brebes.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien

Sedangkan hipotesis yang diajukan adalah :

1. Bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada di Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes adalah signifikan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada di Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes adalah besar dan positif.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus pada di Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah *survey*, *interview*, Kuesioner dan *library research*. Dalam menguji hipotesis digunakan alat analisis koefisien regresi sederhana dengan uji t dan F.

Dari hasil analisis dapat diambil kesimpulan :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan analisis statistik uji F Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* ($df = (k - 1)$ dan $(n - k - 1)$) diperoleh F_{tabel} sebesar 2,71, sedangkan hasil perhitungann yang dilakukan menghasilkan F_{hitung} 954,093. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka hipotesis H_0 ditolak, dan uji t. Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* ($df = k$ dan $(n - k - 1)$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6609. Dari perhitungan yang dilakukan menghasilkan nilai thitung kualitas pelayanan sebesar 30,888, karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($30,888 > 1,6609$) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien diterima.
2. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana diperoleh $Y = 1,012 + 0,982 X$ yang berarti bahwa artinya nilai kepuasan pasien akan positif sebesar 1,012 jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai konstan. Hal ini berarti pasien tetap mempunyai kepuasan untuk berobat tanpa adanya perubahan variabel kualitas pelayanan, dan apabila variabel kualitas pelayanan (X) bertambah satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 98,2 satuan. Kuatnya pengaruh ini dapat dilihat dari koefisien determinasi sebesar 90,7% yang berarti bahwa variasi naik turunnya kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 90,7%, sedangkan sisanya sebesar 9,3% di pengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB I **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/ kotamadya bersangkutan. Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Kabupaten Brebes menyebabkan Puskesmas Siwuluh harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang kompleks, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa puskesmas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan sebuah faktor penting dalam suatu siklus yang bermula dan berakhir dalam kebutuhan konsumen. Suatu siklus akan berakhir apabila konsumen merasa puas terhadap pemilikan suatu barang atau jasa. Siklus ini akan terjadi secara berulang-ulang atau terus-menerus. Kegiatan pemasaran harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jika menginginkan usahanya berjalan terus menerus atau konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaannya.

Menurut Philip Kotler (1997) pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Pemasaran adalah suatu kegiatan usaha yang mengarahkan aliran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen atau pemakai. (Basu Swasta, 1984).

Menurut William J. Stanton (Basu Swasta, 1984) pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan kepada pembelian yang ada maupun pembelian yang potensial.

2. Pengertian jasa

Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak terwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” (Kotler, 1994). Berdasarkan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, tetapi tidak dirasakan daripada dimiliki, dimana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa).

Kualitas suatu produk baik berupa barang maupun jasa perlu ditentukan melalui dimensi-dimensinya. Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman (1988) Zeithaml (1996) melakukan beberapa penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang biasa disebut sebagai dimensi kualitas. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh dirangkum menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut:

- a. Tangibles (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.

3. Kepuasan Pelanggan atau Konsumen

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadangkala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Dibawah ini dijelaskan beberapa pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli :

a. Day (Dalam Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996):

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

b. Kotler (1994)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

c. Engel, et al (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

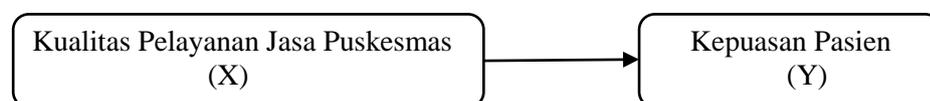
d. Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996)

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Dari definisi diatas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan atau harapan dari kinerja. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedang kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

B. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien. Dengan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu maka kerangka teoritis dalam penelitian ini memadukan pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :



C. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya (Husein, 2003) Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bahwa pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes adalah signifikan.
2. Pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siwuluh di Kabupaten Brebes adalah besar dan positif.

BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).

2. Penentuan Sampel

a. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada Puskesmas Siwuluh bulan Juni. Dimana Bulan Juni berjumlah 1.920 pasien. Sampel adalah sebagian individu yang diteliti atau diselidiki.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Karakteristik subyek yang ditetapkan sebagai kriteria populasi adalah pasien yang sudah melakukan kunjungan ke Puskesmas minimal 3 kali kunjungan.

Pengambilan sampel harus sesuai dengan kriteria tersebut, karena akan berpengaruh pada variabel yang akan diteliti. Penentuan jumlah sampel dapat dihitung dari populasi tertentu yang sudah diketahui jumlahnya. Menurut rumus Yamane (Ferdinand, 2006) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

d : *Margin of Error Maximum*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10 %)

Berdasar data yang diperoleh jumlah anggota yang telah diketahui dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah:

$$N = \frac{1920}{1 + 1920 (0,10)^2}$$
$$= 95$$

* Jumlah Sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden,

3. Pengujian Instrumen Kuesioner

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002:144) dikatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan, atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang

tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Untuk menguji validitas instrumen penelitian digunakan teknik Korelasi *product moment* yang dirumuskan (Arikunto, 2002:114) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks Korelasi *product moment pearson* dengan level signifikansi 5%. Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka instrumen dinyatakan tidak valid. Sebaliknya, jika hasil korelasi lebih besar dari 0,05 maka instrumen dinyatakan valid. Selain itu juga dapat dilihat melalui cara mengkorelasi antara skor butir (X) dengan skor total (Y). Bila korelasi tiap butir instrumen tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka tiap butir instrumen tersebut merupakan *construct* yang kuat. Sebaliknya bila korelasi tiap butir instrumen besarnya di bawah 0,3, maka butir instrumen tersebut tidak valid (Sugiyono, 2003:124).

b. Uji Reliabilitas

Arikunto (2002:154) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dapat dipercaya atau diandalkan untuk diuji. Untuk mengetahuinya, maka dapat digunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Instrumen dapat dikatakan andal atau fleksibel bila memiliki koefisien reliabilitas 0,6 atau lebih (Arikunto, 2002:115-116).

B. Metode Analisis Data

Untuk pengujian hipotesis digunakan alat analisis dengan langkah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien digunakan alat analisis koefisien korelasi yang terdapat dalam regresi linear sederhana yaitu : (Sudjana, 2002, hal. 47)

$$r^2 = \frac{JK(TD) - JK(S)}{JK(TD)}$$

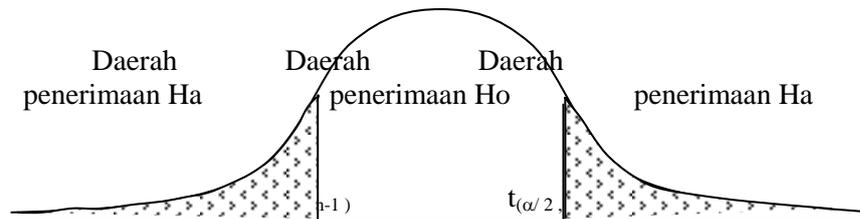
Nilai koefisien korelasi dapat dinyatakan sebagai berikut :

- $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan antara kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
 - $r = + 1$ atau mendekati 1, maka hubungan antara v kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien dikatakan positif dan sangat kuat sekali.
 - $r = - 1$ atau mendekati $- 1$, maka hubungan antara kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien dikatakan negatif dan sangat kuat.
2. Untuk mengetahui kebenaran dan menentukan suatu hipotesis itu diterima atau tidak, sehingga akan dapat diketahui apakah memang benar ada hubungan antara kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien. Test ini dilakukan dengan cara menguji hipotesis nol, dengan rumus sebagai berikut : (Sudjana, 2002, hal. 30)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria pengujian

Apabila $t - \text{test} > t - \text{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti terdapat korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel X ((kualitas pelayanan jasa puskesmas) dengan Y (kepuasan pasien).



3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien digunakan alat analisis statistik yaitu regresi sederhana. (Sudjana, 2002, hal. 25)

$$Y = a + bx$$

Dari variabel X, maka nilai koefisien a dan b dapat dicari dengan :

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

4. Untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan jasa puskesmas dengan kepuasan pasien, dilakukan dengan uji F. Untuk menghitung F_{test} digunakan daftar analisis varians (ANOVA) regresi linear sederhana dengan rumus, sebagai berikut: (Sudjana, 2002, hal. 19)

Daftar Analisis Varians (ANOVA) Regresi Linear Sederhana

Sumber variasi	dk	JK	KT	F
Total	n	$\sum Y^2$	$\sum Y^2$	
Koefisien (a)	1	JK (a)	JK (a)	
Regresi (b / a)	1	JK (b / a)	$S_{reg}^2 = JK(b/a)$	$\frac{S_{reg}^2}{S_{sis}^2}$
Sisa	n - 2	JK (S)	$S_{sis}^2 = \frac{JK(S)}{n-2}$	

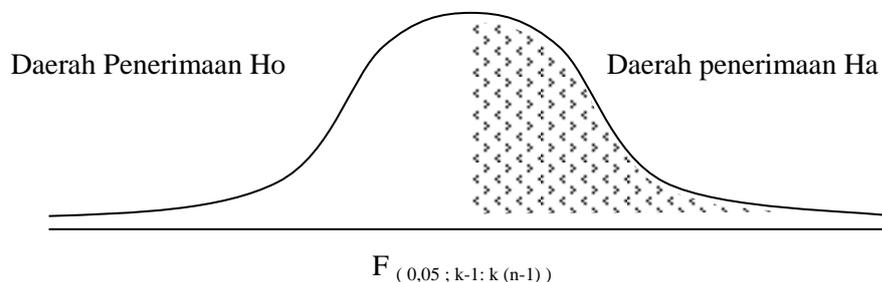
Dimana

$$JK(T) = \sum Y^2$$

$$JK(a) = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$JK(b/a) = b \left\{ \sum X.Y - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \right\}$$

$$JK(S) = JK(T) - JK(a) - JK(b/a)$$



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Dari hasil kuesioner yang telah peneliti bagikan kepada responden, didapat gambaran yang menyangkut diri responden sebagai konsumen yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda.

1. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dan jenis kelamin.

Gambaran pasien pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes yang dibedakan dari pekerjaan dan jenis kelamin tercantum dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan dan jenis kelamin pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes, tahun 2013

Pekerjaan	Jenis Kelamin				Jumlah (orang)
	Perempuan		Laki-laki		
	Absolut (orang)	Persentase (%)	Absolut (orang)	Persentase (%)	
Pegawai Negeri	25	25	6	6	31
Karyawan Swasta	10	10	6	16	16
Wiraswasta	21	21	11	11	32
Mahasiswa/Pelajar	10	10	11	11	21
Jumlah	66	64	34	34	100

Sumber : Data primer diolah, 2013

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa ternyata responden yang berjenis kelamin perempuan yang memiliki jumlah lebih besar dan lebih sering melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes dibandingkan dengan laki-laki.

2. Distribusi responden berdasarkan pendapatan bulan

Untuk mengetahui gambaran konsumen pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes berdasarkan pendapatan per bulan dapat dilihat pada tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan pendapatan bulan pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes, tahun 2013

Pendapatan per Bulan (Rupiah)	Jumlah	
	Absolut (orang)	Persentase (%)
Kurang dari Rp. 1.000.000,00	21	21
Rp. 1.000.000,00 – < Rp.2.000.000,00	44	44
Rp. 2.000.000,00 – <Rp. 3.000.000,00	25	25
Lebih dari Rp. 3.000.000,00	10	10
Jumlah	100	100

3. Distribusi responden berdasarkan kelompok umur

Untuk mengetahui gambaran konsumen pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan umur pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes, tahun 2013

Umur (Tahun)	Jumlah	
	Absolut (orang)	Persentase (%)
15 – 20	9	9
21 – 30	29	29
31 – 40	50	50
Lebih dari 41 tahun	12	12
Jumlah	100	100

Sumber : Data primer diolah, 2013

B. Pembahasan

1. Analisis validitas dan reliabilitas

Sebelum kuesioner dibagi, dilakukan analisis validitas dan reliabilitas. Analisis validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas *sprearman brown (r - alpha)*. Kriteria pengujian validitas dan reliabilitas adalah dengan membandingkan nilai korelasi validitas dan reliabilitas dengan r_{tabel} menggunakan tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan ($df = n - 2$). Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Pengujian validitas dan reliabilitas kualitas pelayanan (X)

Nomor Pertanyaan	<i>r Product Moment</i> (rxy)	r Tabel ($\alpha, n - 2$) 5 % = 0,374
1	0.453	Valid
2	0.482	Valid
3	0.483	Valid
4	0.459	Valid
5	0.455	Valid
6	0.447	Valid
7	0.461	Valid
8	0.474	Valid
9	0.460	Valid
10	0.453	Valid
11	0.461	Valid
12	0.464	Valid
13	0.480	Valid
14	0.455	Valid
15	0.65	Valid
16	0.467	Valid
Nilai koefisien reliabilitas ($r - \alpha$) = 0,7567		Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2013

Dari tabel 4 di atas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X) nilainya lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga koefisien reliabilitas dengan ($r - \alpha$) = 0,7567 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ sebesar 0,374. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel kualitas pelayanan (X) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas kepuasan pasien (Y) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Pengujian validitas dan reliabilitas kepuasan pasien (Y)

Nomor Pertanyaan	<i>r Product Moment</i> (rxy)	r Tabel ($\alpha, n - 2$) 5 % = 0,374
1	0.442	Valid
2	0.455	Valid
3	0.458	Valid

4	0,436	Valid
5	0,434	Valid
6	0,426	Valid
7	0,441	Valid
8	0,452	Valid
9	0,437	Valid
10	0,431	Valid
11	0,426	Valid
12	0,437	Valid
13	0,451	Valid
14	0,425	Valid
15	0,439	Valid
16	0,442	Valid
Nilai koefisien reliabilitas (r – alpha) = 0,7433		Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2013

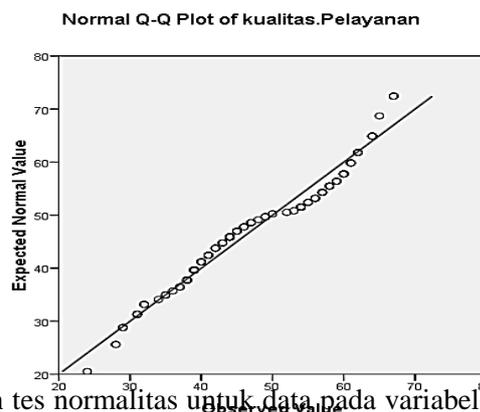
Dari tabel 5 di atas, dapat diketahui hasil perhitungan validitas diperoleh r_{hitung} pada setiap pertanyaan variabel kepuasan pasien (Y) nilainya lebih besar dari r_{tabel} . Demikian juga dengan koefisien reliabilitas (r – alpha) = 0,7433 lebih besar dari r_{tabel} dengan menggunakan $\alpha = 0,05$, sebesar 0,374. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang tergabung dalam variabel kepuasan pasien (Y) adalah valid dan reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

1. Uji Normalitas

Berdasarkan tes normalitas untuk data pada variabel x, baik dengan uji *Shapiro-Wilk* atau uji *Liliefors (Kolmogorov-Smirnov)* diperoleh nilai signifikansi 0,129 dan 0,325 yang semuanya berada di atas 0,05, hal ini berarti bahwa data kualitas pelayanan berdistribusi normal. Lihat pada lampiran 3

Selain itu juga kenormalan data dapat dilihat dari gambar Q-Q plot yang semua titiknya berkumpul disekitar garis normalnya. Seperti terlihat pada gambar 3 sebagai berikut :

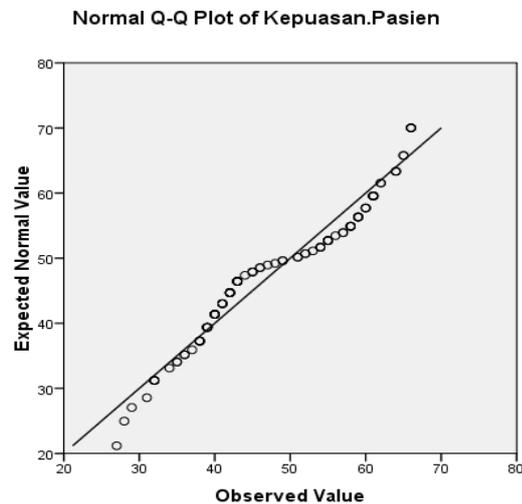
Gambar 3. Kenormalan Q-Q Plot of kualitas pelayanan



Berdasarkan tes normalitas untuk data pada variabel kepuasan pasien, baik dengan uji *Shapiro-Wilk* atau uji *Liliefors (Kolmogorov-Smirnov)* diperoleh nilai signifikansi 0,100 dan 0,135 yang semuanya berada di atas 0,05, hal ini berarti bahwa data kepuasan pasien berdistribusi normal.

Selain itu juga kenormalan data dapat dilihat dari gambar Q-Q plot yang semua titiknya berkumpul disekitar garis normalnya. Seperti terlihat pada gambar berikut.

Gambar 4 : Kenormalan Q-Q Plot of



2. Analisis regresi linier sederhana

Setelah kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya, kuesioner dibagikan dan diperoleh data ordinal. Kemudian data diolah, selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan software SPSS 17.0, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil perhitungan regresi linier sederhana variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y).

No	Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	t tabel
1	Kualitas Pelayanan	0,982	30,888	1,6609
	Konstanta	= 1,012		
	Koefisien determinasi	= 0,907		
	F hitung	= 954,093		
	F tabel	= 2,71		

Berdasarkan tabel 6 di atas, dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 1,012 + 0,982 X$$

Dari persamaan linier sederhana tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

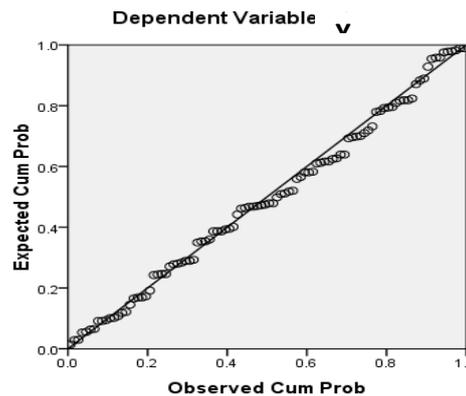
- a. Konstanta = 1,012 artinya nilai kepuasan pasien akan positif sebesar 1,012 jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai konstan. Hal ini berarti pasien tetap mempunyai kepuasan untuk berobat tanpa adanya perubahan variabel kualitas pelayanan.
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X) = 0,982 artinya apabila variabel kualitas pelayanan (X) bertambah satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,982 satuan.
- c. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,907, artinya variasi kepuasan pasien (Y) dijelaskan oleh pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 90,7 persen,

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel – variabel lain (lokasi, atribut puskesmas, suasana puskesmas dan kenyamanan) yang tidak diteliti sebesar 9,3 persen.

Pada tabel 6 di atas bahwa probabilitasnya atau sig. = 0,000 (< 0,05) hal ini menunjukkan model regresi dapat digunakan.

Gambar 5 : Normal P-P plot of regression standardized residual

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



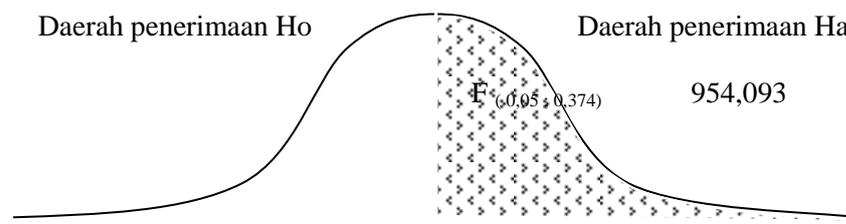
Pada p-plot terlihat bahwa titik-titik tersebar pada garis lurus, dengan demikian data berdistribusi normal dan berarti syarat persamaan regresi $\hat{Y} = 1,012 + 0,982 X$ terpenuhi.

3. Pengujian hipotesis

Dalam menguji koefisien regresi, pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien untuk berobat, digunakan uji F dan uji t sebagai berikut :

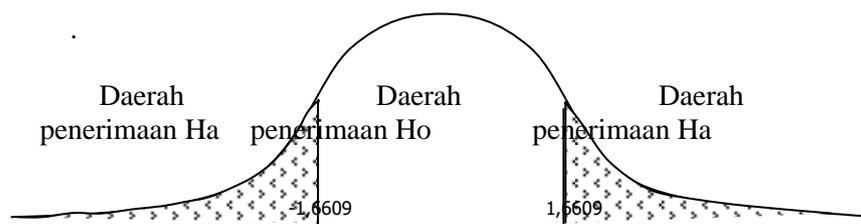
a. Uji F

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* ($df = (k - 1)$ dan $(n - k - 1)$) diperoleh F_{tabel} sebesar 2,71, sedangkan hasil perhitungann yang dilakukan menghasilkan F_{hitung} 954,093. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka hipotesis H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siwuluh Kecamatan Bulakamba Kabupaten Brebes dapat diterima.



b. Uji t

Dengan menggunakan tingkat keyakinan sebesar 95 % ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* ($df = k$ dan $(n - k - 1)$) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6609. Dari perhitungan yang dilakukan menghasilkan nilai t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 30,888, karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($30,888 > 1,6609$) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Algifari, 2003, *Statistik Induktif: untuk ekonomi dan bisnis*, Edisi kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Djunaidi, Moch, 2006, *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146.
- Engel, James F, and Blackwell, Roger D, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- , 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Hani, 1997, *Manajemen Personalialia SDM*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- Hartuti, Purnaweni, 2004, *Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah*, *JIAKP*, Vol 1, No 1.
- Helmi, Ahmad, 2003, *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Rumah Sakit*, Medan.
- Husein, Umar, 2003, *Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi*, cetakan ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indriantoro, Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kerlinger dan Padgazur, 1987, *Statistik*, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta.
- Nazir, Moh, 1999, *Metode Penelitian*, Cetakan Ketiga, Ghalia Indonesia, Jakarta

- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Swastha, Basu, 1984, *Azas-azas Marketing*, Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2001, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Sudibyo, Supardi, 2008, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas*, Buletin Penelitian, Volume 36, No 4 tahun 2008.
- Sugiyono, 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sudjana, 1996, *Metode Statistika*, Bandung, Tarsito.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widiyanto, Ibnu, 2005, *Metode Riset Bisnis*, STIE IPWIJA, Jakarta.