

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SEI LEKOP

April Hadi R. Sihombing¹, Raymond²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam
e-mail: pb160910472 @upbatam.ac .id

ABSTRACT

This study was to determine the effect of Service quality and facilities for satisfaction in UPT Puskesmas Sei Lekop, the population of this study was all of patient visited at UPT Puskesmas Sei Lekop in 2019, the number of samples is calculated using slovin formula. So, the sample in this study was 330. Data analysis methods use descriptive analysis, data quality test, classic assumption test, regression and hypothesis testing with help of SPSS. The result of the data analysis in this study show that service quality has a significant positive affect on patient satisfaction with a value of 10,9239 > t table 1,967. Facilities has a significant positive affect on patient satisfaction with a value 6,653 > t table 1,967. Lastly, independent variables service quality and facilities simultaneously affect patient satisfaction with a F count of 187,294 > F table 3,02. The result of the determinant coefficient analysis obtained 0,534 or 53,4%, which means the contribution of 53,4% the rest is influenced by other variables of this study.

Keywords: Service quality, Facilities, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua orang. Dengan memperhatikan tubuh yang sehat, tentu semua pekerjaan dan aktifitas dapat terlaksana dengan baik, tanpa terhalang oleh berbagai macam penyakit. tetapi terkadang masyarakat banyak yang tidak memperhatikan kesehatan tubuh nya, hal ini di sebabkan salah satu nya karena kesibukan akan pekerjaan dan masalah ekonomi.

Kesibukan akan pekerjaan membuat orang orang malas dalam memperhatikan kesehatannya, hal ini juga di pengaruhi oleh kurangnya biaya masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya sehingga membuat masyarakat acuh tak acuh dalam memperhatikan kesehatannya, akibat dari itu banyak masyarakat yang mengalami kelemahan tubuh dan penurunan imunitas tubuh akibat tidak pernah memperhatikan kesehatannya.

Disamping faktor pekerjaan, faktor ekonomi juga mempengaruhi masyarakat dalam menjaga kesehatannya, karena keterbatasan biaya dalam melakukan pengobatan ketika mereka sakit, sehingga masyarakat terkesan membiarkan penyakit yang ada di tubuh nya dan terus melakukan aktifitas pekerjaannya hari ke hari,

yang juga membuat tubuh nya semakin melemah dan semakin memburuk.

Dari beberapa faktor diatas tersebut membuat pemerintah merancang suatu usaha dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dalam diri mereka, tidak hanya berhasil melaksanakan rencana pembangunan kesehatan yang dirancang pemerintah, tetapi juga meningkatkan kesadaran, motivasi dan hidup sehat untuk mencapai kesehatan masyarakat yang terbaik.

Upaya untuk mendukung pembangunan kesehatan, pemerintah membentuk dan membangun suatu unit kesehatan yang berfungsi untuk memperhatikan dan menjaga kesehatan masyarakat, salah satu unit kesehatan yang di bentuk oleh pemerintah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), unit kesehatan yang dibangun ini bertujuan bisa membantu pemerintahan untuk menaikan kesehatan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan tersebut.

Sebagai pusat pelayan dan pembangun kesehatan di Indonesia, Puskesmas perlu lebih memperhatikan kualitas pelayanan puskesmas. Oleh karena itu, dalam hal ini Puskesmas yang

menjadi tempat rawat inap harus memberikan kepuasan kepada pihak yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut beserta pegawainya dan juga para pegawai nya dituntut untuk bersikap professional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Kebutuhan yang sangat penting itu adalah kesehatan. Kebutuhan di sini adalah kebutuhan untuk menerima layanan medis, baik pengobatan, perawatan maupun penjagaan kesehatan, yang dimana hal ini dapat membuat kesehatan masyarakat dapat terpenuhi dan juga kesehatan membuat masyarakat dapat menjalankan kegiatan maupun aktifitas nya sehari hari tanpa halangan dari penyakit.

Puskesmas merupakan sarana kesehatan terjangkau yang disediakan pemerintah untuk menjaga kesehatan masyarakat nya, maka dari itu untuk memenuhi tugas nya sebagai pelayan kesehatan masyarakat puskesmas juga harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan juga penyediaan fasilitas kepada masyarakat pengguna layanan kesehatan tersebut, agar tercapainya kepuasan yang dirasakan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Di kota batam, Puskesmas cukup mudah untuk di temui, hal ini karena Puskesmas di sediakan pemerintah kepada setiap kecamatan, sehingga masyarakat yang ingin pergi berobat tidak kesulitan lagi dalam mencari Puskesmas terdekat, pendirian puskesmas di setiap kecamatan ini sangat membantu masyarakat, karena mereka tidak perlu lagi mencari jauh hanya untuk berobat, sehingga mereka mudah dalam mencari tempat untuk berobat.

Di Batam, salah satu unit kesehatan yang disediakan pemerintah adalah UPT PUSKESMAS SEI LEKOP. Puskesmas ini merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam pelayanan terhadap kesehatan masyarakat nya. Pada era globalisasi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan sangatlah tinggi, hal ini disebabkan karena semakin deras dan ketat nya pertumbuhan dinamika kehidupan dunia usaha dibidang pelayanan kesehatan, maka dari itu pelayanan sangat lah mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mempengaruhi jumlah pasien yang datang di puskesmas tersebut.

Hal yang paling penting dan utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui apa kebutuhan dan keinginan dari

pasien tersebut, jika kebutuhan dan keinginan pasien tersebut dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan puas, karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan jasa kesehatan tersebut, dan jika pasien tersebut merasaa puas, maka pasien terssebut akan menggunakan layanan jasa yang telah diberikan tersebut, dan apabila pasien tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pasien tersebut akan berfikir ulang untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan tersebut.

Pada akhirnya, semua aktivitas yang dilakukan perusahaan dirangkum dalam nilai yang diberikannya kepada pelanggan sehubungan dengan kepuasan layanan yang mereka alami (Hasanah et al., 2020:185-186), oleh sebab itu Puskesmas dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan cara mendapatkan umpan balik dari pasien pengguna layanan kesehatan puskesmas untuk mengetahui apa yang menjadi kekurangan dari layanan tersebut agar puskesmas terssebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan nya sehingga dapat memenuhi kepuasan pasien dan tidak menimbulkan kekecewaan atas layanan yang diberikan. (Fathoni & Suprpto, 2016:818-819) kualitas ialah suatu perihal aktif yang berpengaruh terhadap jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang dapat pemenuhan dan juga melebihi suatu harapan. Sedangkan Menurut (Pambudy, 2016:12) Pelayanan merupakan suatu gerakan maupun aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, biasanya tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan apapun.

Dari definisi di atas bisa diinferensikan kualitas layanan bisa diartikan sebagai keadaan aktivitas yang menyediakan aktivitas tidak berwujud, memenuhi ekspektasi pelanggan, dan tidak melebihi itu.

Kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, karena apabila pasien tersebut merasa puas, maka kemungkinan pasien tersebut akan terus datang untuk berobat kepada puskesmas tersebut sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas dan tidak akan datang berobat kali ke puskesmas tersebut apa bilang pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ataupun melebihi harapan dari pasien tersebut.

Kepuasan pasien adalah hal yang paling penting dalam layanan dan jasa kesehatan, karena kepuasan juga mempengaruhi pasien yang akan datang berkunjung untuk berobat ke puskesmas tersebut, menurut (Studi et al., 2019:580) kepuasan yakni suatu perasaan yang dialami oleh seseorang setelah mendapatkan hasil dari jasa dengan harapan yang di harapkan.

Apabila kebutuhan yang diharapkan pasien dalam pelayanan melalui sikap maupun sifat ketika memberikan suatu pelayanan dapat terpenuhi, maka pasien tersebut akan dapat merasakan kepuasan sesuai dengan apa yang telah diharapkan nya. Dan apabila kepuasan telah tercapai, maka pasien tersebut akan loyal kepada puskesmas tersebut ketika mereka sakit maka pasien tersebut akan berobat ke tempat tersebut dan tidak berpindah ke layanan kesehatan yang lain.

Fasilitas juga merupakan salah satu komponen terpenting dalam memenuhi kepuasan pasien, fasilitas yang dimaksud yaitu pemberian tempat duduk, fasilitas dalam mendapatkan informasi, maupun pemberian fasilitas kepada pasien yang sedang dalam masa tunggu untuk dapat dilakukan pelayanan terhadap kesehatannya, fasilitas ini bertujuan untuk membuat pasien tidak merasa bosan ketika sedang menunggu antrian nya.

Menurut Menurut (Indrayani, 2018:98) fasilitas didefinisikan sebagai semua hal yang dapat membantu kegiatan dan juga memperlancar suatu pekerjaan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dengan di penuhinya fasilitas dalam kegiatan jasa tentu akan membantu pasien ketika sedang melakukan pengobatan di puskesmas tersebut, dan tentu juga akan memenuhi kepuasan pasien karena tidak adanya permasalahan maupun kekurangan ketika sedang berobat ke puskesmas tersebut.

Menurut (Marpaung & Asahan, 2018:140) layanan adalah rangkaian aktivitas tidak berwujud yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan layanan, atau dalam sumber daya fisik / produk dan sistem penyedia layanan yang disediakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan. Tentukan sebagai proses yang dikonfigurasi.

Dalam hal ini, UPT Puskesmas Sei Lekop selaku penyedia layanan jasa kesehatan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan

pasien dalam hal kelengkapan fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan layanan jasa kesehatan, karena si calon konsumen (pasien) sangat memerlukan fasilitas agar kegiatan layanan kesehatan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka dari itu Puskesmas Sei Lekop harus menyediakan fasilitas yang diperlukan seperti kursi yang akan digunakan untuk pasien yang sedang menunggu giliran nya untuk di layani, ruang informasi yang akan digunakan untuk mencari informasi yang diperlukan pasien tersebut, dan juga fasilitas pendukung lainnya seperti sekuriti ,nomor antrian ,Tv dan lain-lain.

Salah satu bentuk pelayanan yang telah diberikan kepada pasien yaitu dengan mendengarkan segala keluhan yang di sampaikan pasien tersebut, baik tentang penyakit yang dialam i, dan juga berbagaii keluhan mengenai gejala-gejala yang dialami nya. bukan hanya itu, pasien juga dilayani dengan cara memberikan salam, senyum, sapa, sopan dan santun (5S) kepada pasien yang mengunjungi puskesmas tersebut, memberikan pemeriksaan yang baik kepada pasien sehingga memberikan kesan akrab kepada pasien tersebut dan tidak memberikan jarak antara si pasien dan si pemberi layanan kesehatan tersebut.

UPT. Puskesmas Sei Lekop merupakan salah satu unit kesehatan yang diharapkan mampu berkontribusi melayani masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan dengan harga yang murah dan terjangkau bagi masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah, meskipun dengan harga yang murah dan terjangkau, kualitas puskesmas tersebut juga harus dapat memberikan kepuasan bagi si pasien tersebut, karena kepuasan dari pasien tersebut dapat memberikan penilaian tersendiri bagi puskesmas tersebut.

Jika pelayanan dan fasilitas yang di berikan di luar ekspektasi dari pasien tersebut maka pasien tersebut tidak akan merasa puas dan akan melakukan protes terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan, dan juga akan berpengaruh bagi berlangsung nya kegiatan layanan jasa kesehatan tersebut, dan juga sebaliknya jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan tersebut sesuai dengan ekspektasi, maka pasien tersebut akan mejadi puas dan akan terus mengunjungi Puskesmas tersebut.

Hal tersebut dapat memengaruhi apakah puskesmas tersebut mengalami kenaikan jumlah pasien yang berkunjung atau sebaliknya

mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut, dan jika mengalami kemunduran jumlah pasien yang berkunjung, maka akan memberi keuntungan bagi layanan usaha kesehatan yang lain, karena pasien yang kurang puas dengan pelayanan dari puskesmas tersebut akan beralih ke layanan kesehatan yang lain.

Dalam upaya mendapat kepuasan pasien dan menarik pasien yang lain untuk berkunjung ke puskesmas tersebut, maka Puskesmas Sei Lekop harus melakukan strategi pemasaran yang tepat guna memperoleh pasien yang berkunjung di unit kesehatan tersebut, strategi pemasaran yang dimaksud adalah pemberian Fasilitas dan memberikan layanan yang baik kepada pasien, karena dalam lingkungan global yang modern ini, banyak hal yang dapat dilakukan unit usaha kesehatan lain guna menarik pasien yang berkunjung ke tempat tersebut.

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu hal yang harus di perhatikan dalam usaha layanan jasa adalah kualitas pelayanan, dimana si konsumen akan menilai apakah usaha jasa tersebut berkualitas atau tidak dapat di lihat dari kualitas jasa yang di berikan, jika kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi ekspektasi dari si konsumen tersebut, maka kualitas dari jasa yang diberikan sangat baik, begitupun sebaliknya, jika layanan yang diberikan kepada konsumen tidak sesuai ekspektasi, maka layanan jasa tersebut tidak baik.

Menurut (Syaifullah, 2018:87) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penguasaan tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan. Menurut (Erri, 2017:49) Kualitas layanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang diterapkan sebagai pedoman penyediaan layanan.

Menurut (Bulkia, 2018:21) Kualitas layanan, baik eksplisit maupun tersembunyi, merupakan karakteristik keseluruhan dari suatu produk atau layanan yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Menurut (Indrayani, 2018:97) Kualitas layanan adalah penyedia produk sebagai dasar strategi bisnis dan layanan yang secara signifikan memuaskan konsumen dalam dan luar dengan memenuhi ekspektasi, baik secara eksplisit maupun implisit.

Menurut (Afriadi & Sihotang, 2016:3) Kualitas layanan adalah yang diharapkan dalam tingkat keunggulan dan mengontrol pemenuhan permintaan pelanggan dalam tingkat keunggulan.

2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan yang dikemukakan (Girsang & Saragih, 2018:137) , menurut meliputi :

1. *Reability*, merupakan Keberhasilan yang didapatkan karena memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness*, yakni Kewajiban karyawan untuk membantu pasien memberikan pelayanan terbaik.
3. *Emphaty*, Meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, dan pemenuhan kebutuhan konsumen.
4. *Assurance*, adalah mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan kredibilitas, serta risiko dan kecurigaan yang dimiliki karyawan tentang bahaya.
5. *Tangibles*, meliputi fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2.2 Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono (Fathoni & Suprpto, 2016:819) Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan pasien untuk mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan rumah sakit. Menurut (Setyawati, 2018:53) fasilitas didefinisikan dalam bentuk segala sesuatu yang mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan / disiapkan oleh penjual / distributor layanan, yaitu perangkat fisik.

Fasilitas menurut (Mulyono, 2019:242), Fasilitas adalah salah satu yang dapat memfasilitasi upaya dan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Adanya fasilitas seperti saran dan kotak pengaduan membantu rumah sakit mendapatkan informasi tentang apa yang diinginkan pelanggannya.

Fasilitas menurut (Ayuning, 2016:51), Fasilitas adalah salah satu yang dapat memfasilitasi upaya dan pekerjaan untuk mencapai tujuannya. Fasilitas menurut (Anggrainy et al., 2017:4) adalah Suatu penyedia peralatan fisik memberikan kemudahan kepada pengguna fasilitas tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

2.2.1 Unsur – unsur fasilitas

Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, kelengkapan fasilitas sangat di perlukan untuk menunjang kegiatan jasa, fasilitas ini berguna dalam membantu si konsumen dalam menggunakan layanan jasa kita, hal ini juga dapat membantu konsumen dalam mencapai kepuasan dalam menggunakan layanan jasa kita, sebab apabila si konsumen merasa tidak puas, maka mereka akan meninggalkan layanan jasa kita dan beralih ke layanan jasa yang lain. Menurut (Jurnal & Saputra, 2018:76-77) ada beberapa unsur yang perlu di pertimbangkan dalam menentukan fasilitas, yaitu :

1. Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur dan warna dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk memancing emosi aktor atau penonton.
2. Perencanaan ruang. Termasuk perencanaan arsitektur dan interior, seperti memperbaiki peralatan dalam ruangan dan merancang sirkulasi.
3. Aparatur. Ini berfungsi sebagai alat untuk melindungi barang-barang berharga sebagai pameran dan sebagai tanda selamat datang kepada pelanggan.
4. Tata cahaya. Hal yang paling diperlukan dalam ruangan serta suasana yang di inginkan.
5. Warna. Ini digunakan supaya menaikkan efisiensi, memberi kesan santai dan meminimalisir kecelakaan. Warna-warna yang digunakan di dalam fasilitas harus dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
6. *Perishability*. Layanan adalah produk yang mudah rusak dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak terpakai, atau waktu-waktu tertentu ketika tidak ada pasien di kantor gigi akan berlalu / hilang karena tidak dapat disimpan. Oleh karena itu, jika Anda tidak menggunakan layanan tersebut, maka layanan tersebut akan hilang.

2.2.2 Indikator Fasilitas.

Menurut (Candra & Zulfahri, 2018:78), ada beberapa indikator dari fasilitas, yaitu:

1. Fasilitas utama adalah yang sangat dibutuhkan dan dirasa sangat diperlukan selama wisatawan berada di tempat wisata tersebut.
2. Fasilitas penunjang, fasilitas proporsional yang melengkapi fasilitas utama agar wisatawan dapat lebih bersantai.

3. Fasilitas pendukung pada dasarnya melengkapi fasilitas utama, memungkinkan wisatawan untuk memenuhi apapun yang mereka butuhkan selama berkunjung.

2.3 Pengertian Kepuasan Pasien.

Pasien cenderung akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan kepadanya diberikan secara maksimal, baik dalam pelayanan maupun pemberian fasilitas penunjangnya dan sebaliknya, pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal, seperti pemberian fasilitas yang kurang memadai, kualitas pelayanan yang kurang, dan lain-lain.

Menurut (Ma'ruf, 2016:41) Kepuasan merupakan Pandangan yang diambil dan diberikan pelanggan kepada perusahaan setelah membandingkan harapan dengan hasil yang didapatkannya. Menurut (Dewi, 2016:539) Kepuasan merupakan bahwa dimana seorang konsumen, akan menjadi konsumen tetap dalam jangka waktu yang lama jika konsumen tersebut puas dengan apa yang diberikan perusahaan tersebut kepada konsumen.

Menurut (Pelayanan et al., 2014:128) menyatakan kepuasan adalah perasaan saat kerja dan hasrat. Banyaknya perusahaan layanan jasa yang memfokuskan kepada kepuasan konsumen standar tinggi karena ini akan membuat konsumen menjadi pelanggan yang tetap karena mereka puas atar layanan yang diberikan kepadanya.

Menurut (Agustine et al., 2016:4) Kepuasan pelanggan merupakan ukuran bagaimana tanggapan dari pelanggan baik maupun buruk, terhadap bisnis suatu perusahaan dimasa yang akan datang, ini merupakan suatu indikator dalam mengukur keberhasilan bisnis suatu perusahaan. Menurut (Fathoni & Suprpto, 2016:819) kepuasan pelanggan adalah situasi psikologi konsumen yang berkenan dengan kesamaan ataupun ketidaksamaan antara pengorbanan yang telah dilakukan dengan hasil yang didapatkannya.

Banyak metode dan teknik yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut (Firdiansyah, 2017:5) ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Pelanggan diberi kesempatan dari perusahaan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat yang menjadi bagian dari customer oriented (*Customer oriented*).

2. Ulasan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus melakukan tinjauan kepuasan pelanggan atas kualitas produk atau layanannya. Review dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner rating kepada pelanggan, dari situ perusahaan memahami apa saja kekuatan atau kelemahan produk atau layanan perusahaan, dan perusahaan yakin pelanggan perlu melakukannya. Perbaikan yang dapat ditinjau atau diperbaiki untuk kekurangan produk atau layanan.
3. *Ghost shopping*. Metode ini melibatkan beberapa orang (*ghost shopper*) di perusahaan yang berpura-pura menjadi pelanggan pesaing dan berpura-pura menjadi pelanggan pesaing untuk memeriksa kualitas layanan yang diberikan pesaing kepada pelanggan.
4. Menganalisa para pelanggan yang hilang. Metode ini dilakukan pihak perusahaan kepada pelanggan nya yang sudah tidak pernah lagi melakukan pembelian di perusahaan tersebut dengan cara menanyakan atau menghubungi kembali paa pelanggannya. Selain itu, pihak perusahaan juga dapat menanyakan hal hal yang menjadi penyebab pelanggan tersebut berpindah ke perusahaan pesaing.

2.3.1 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017:47) ada beberapa indikator kepuasan pasien, yaitu :

1. Jasa yang di berikan sesuai dengan ekspektasi dari pasien pengguna jasa tersebut.
2. Kualitas pelayanan dan jasa yang di sediakan perusahaan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien.
3. Kinerja yang nyata dari produk perusahaan pada hal hal yang penting telah memenuhi harapan pasien.

METODELOGI PENELITIAN

Desain penelitian merupakan Suatu rencana, pola dan strategi yang membentuk suatu garis besar pemahaman penelitian yang akan dijadikan sebagai patokan penelitian. Desain penelitian yang benar dan tepat berdasarkan dari pola penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya (Sujarweni Wiratna, 2015). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu mencari hubungan kausal yang bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian bermanfaat guna mencari atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan yang memiliki sifat sebab akibat adalah hubungan kausal

(Sujarweni Wiratna, 2015). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah kunjungan pasien pada UPT Puskesmas Sei Lekop selama tahun 2019 berjumlah 1.901 orang, dan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin di dapatkan 330 orang. Pengola data dalam Penelitian menggunakan bantuan program SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

Responden yang dimiliki pada pelaksanaan penelitian ini sebanyak 330 orang, 126 orang merupakan laki-laki atau 38,2%, dan 204 orang merupakan perempuan atau 61,8%. usia responden, 112 orang dengan usia 17-25 tahun atau 33,9%, 48 orang dengan usia 26-35 tahun atau 14,5%, 105 orang dengan usia 36-45 tahun atau 31,8%, 62 orang berusia 46-44 tahun atau 18,8% dan 8 orang berusia lainnya atau 1%. statu s responden yaitu, 193 orang berstatus kawin atau 58,5%, 135 orang berstatus belum kawin atau 40,9% dan 2 orang berstatus other atau 0,6%. responden berdasarkan Pendidikan Terakhir 4 orang berpendidikan terakhir SD atau 1,2%, 18 orang berpendidikan terakhir SMP atau 5,5%, 196 orang berpendidikan terakhir SMA Sederajat atau 59,4%, 57 orang berpendidikan terakhir D1/D2/D3 atau 17,3%, 46 orang berpendidikan terakhir S1/S2/S3 atau 13,9% dan 9 orang berpendidikan Other atau 2,7 %.

4.2 Uji Kualitas Data

4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data

Dalam uji validitas data ini, jika nilai korelasi (korelasi pearson) bertanda positif, paling tidak nilai korelasi pearson lebih besar dari 0,03, r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan nilai signifikansi setiap pernyataan adalah 0,05. nilai korelasi Pearson adalah 0,03 atau lebih tinggi, r-hitung > r-tabel, dan nilai sig 0,05 atau lebih tinggi. Ini berarti setiap perangkat dalam item pernyataan kualitas layanan (X1) telah dideklarasikan. Ini valid dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

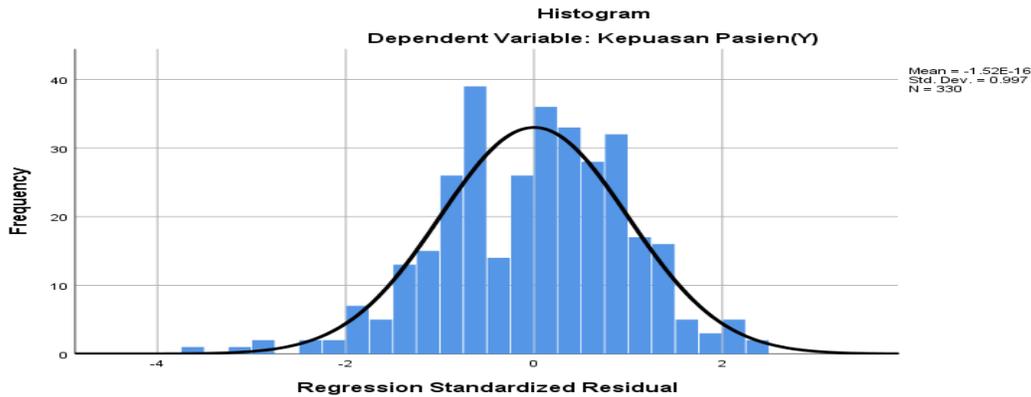
Berdasarkan data diatas variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,808 yang berarti lebih besar dari 0,6, dan data tersebut dapat dinyatakan reliabel dan dapat diterima. Jika tanggapan responden terhadap pernyataan ini secara konsisten stabil dalam jangka panjang, datanya dapat diandalkan. Dan bisa digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner,

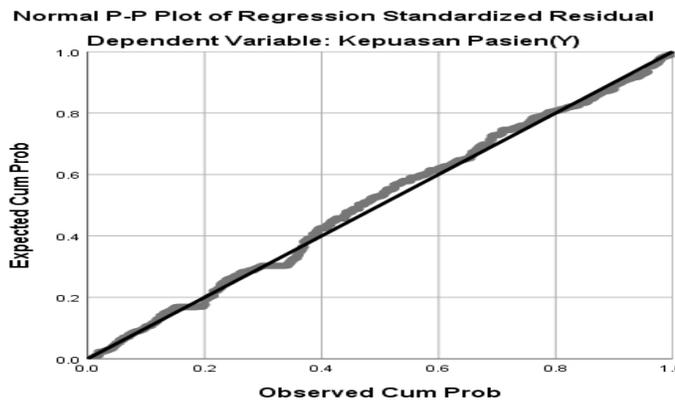
terlepas dari apakah data berhasil didistribusikan. Tiga metode digunakan dalam uji normalitas penelitian ini. uji Kolmogorov Smirnov, plot P-P reguler dari histogram, dan diagram regresi residual standar. Uji Normalitas pertama yang akan di lakukan yaitu memakai uji Kolmogorov Smirnov, yang bisa di lihat pada tabel dibawah ini:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Histogram

Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2020

Dari histogram terlihat bahwa data berdistribusi normal, dan kurva histogram berbentuk lonceng. Hasil uji normalitas juga dapat dikonfirmasi dari grafik plot P-P reguler berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas – Normal Probability Plots.

(Sumber: Data Diolah SPSS 25, 2020)

Dari gambar 2. diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik pada garis diagonal menyebar dan mengikuti garis tersebut maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal. Dari pengujian yang telah dilakukan dari penelitian ini

menggunakan uji one sampel Kolmogorov-smirnov sehingga data benar terdistribusi normal. Dengan lebih dari 0,05 maka residual terdistribusi normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas- One Sample Kolmogrov-Smirnov Test

N		330
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.21541030

<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.042
	<i>Positive</i>	.039
	<i>Negative</i>	-.042
<i>Test Statistic</i>		.042
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

(Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2020)

Dari data di atas terlihat bahwa nilai Asymp sig, (kedua sisi) memiliki nilai signifikan 200, lebih besar dari 0,05 ($200 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini berhasil didistribusikan.

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah setiap variabel bebas dalam model memiliki variabel bebas yang serupa. Deteksi ini tidak menyebabkan multiple co-linearity karena hasil keluaran dari nilai VIP (Variant Inflation Factor) < 10 dan hasil keluaran berupa nilai $allowable > 0.1$.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.657	1.521
	Fasilitas (X2)	.657	1.521

(Sumber : Data Diolah SPSS 25, 2020)

Dari tabel di atas, bisa dilihat bahwa setiap kualitas layanan (X1) dan peralatan (X2) memiliki koefisien ekspansi terdistribusi (VIF) kurang dari 10 dan toleransi lebih besar dari 0,1. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa beberapa ko-linearitas tidak terjadi dalam model ini.

4.3.3 Uji Heterokedastisitas

Pada penelitian ini, uji heterokedastisitas menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sehingga pada data tersebut tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

	B	Std. Error	Beta		
<i>(constant)</i>	1948	.456		4.267	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	-.030	.026	-.078	-1.153	.250
Fasilitas (X2)	.013	.019	-.047	.693	.489

(sumber: Data diolah SPSS 25, 2020)

Berlandaskan tabel 4.16. bisa dilihat pada variabel X1, dan X2 tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam penelitian ini dikarenakan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka data tidak mengalami heterokedastisitas.

4.4 Uji Pengaruh

4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<i>(Constant)</i>	3.057	.767		3.988	.000
1 Kualitas Pelayanan (X1)	.470	.043	.505	10.839	.000

Fasilitas	.216	.032	.310	6.653	.000
-----------	------	------	------	-------	------

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pasien

(sumber: Data diolah SPSS 25, 2020)

Berlandaskan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3.057 + 0.470X_1 + 0.216X_2$$

Berlandaskan persamaan diatas bisa diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta adalah 3,057. Dengan kata lain jika kualitas pelayanan (X1) dan peralatan (X2) adalah (0) maka kepuasan pasien akan diberi nilai 3,057.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,470 bertanda positif. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Y) apabila kualitas pelayanan (X1) juga meningkatkan

kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan (X1) unit meningkatkan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,470.

3. Nilai koefisien regresi variabel fasilitas (X2) sebesar 0,216 bertanda positif. Artinya fasilitas (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). Apabila fasilitas (X2) juga mengalami peningkatan sebesar 1 unit dan mempengaruhi kepuasan pasien (Y) maka kualitas pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,216.

4.4.2 Uji Determinasi

Faktor keputusan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik variabel independen menggambarkan variabel dependen. Untuk mengkorelasikan nilai R^2 dan memperkirakan keakuratan model populasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.531	2.222

(Sumber: Data Diolah SPSS 25, 2020)

Berlandaskan Tabel 5 di atas, terlihat bahwa nilai koefisien R adalah 0,534 dan persentasenya 53,4%, sehingga sisanya adalah 46,6% atau 0,466. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan (X1) dan institusi (X2) dapat menjelaskan kepuasan pasien (Y) sebesar 53,4%, sedangkan

sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	3.057	.767		3.988	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	.470	.043	.505	10.839	.000
Fasilitas (X2)	.216	.032	.310	6.653	.000

(Sumber: data diolah SPSS 25, 2020)

1. Nilai t variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 10,839, namun nilai t tabel 330 responden dengan ketelitian 0,05 dan $df = nk$ adalah $df = 330 - 2 = 328$ dan t tabel 1,967 yang signifikan. Nilai = 0,000 < 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil perhitungan diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan

yang fluktuatif (X1) berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien (Y).

2. Nilai t hitung variabel fasilitas (X2) sebesar 6.653, namun nilai t tabel 330 responden dengan ketelitian 0.05 dan $df = nk$ adalah $df = 330 - 2 = 328$, dan t tabel 1.967 yang merupakan nilai signifikan. = 0,000 < 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil

perhitungan di atas dapat dilihat bahwa variabel fasilitas (X2) berpengaruh besar terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

4.5.2 Hasil Uji f Simultan

Uji f adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan.

Tabel 7. Hasil Uji f

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1849.742	2	924.871	187.294	.000 ^b
	Residual	1614.746	327	4.938		
	Total	3464.488	329			

(Sumber: data diolah SPSS 25. 2020)

Tabel 4.20. Di atas menunjukkan dua variabel independen, nilai signifikan untuk kualitas layanan (X1) dan peralatan (X2). Ini adalah 0,000 (0,000 < 0,05). Selain itu, hasil uji f menunjukkan nilai f hitung 187,294, nilai f tabel (3,02), dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan peralatan (X2) berpengaruh signifikan terhadap hipotesis ketiga (3) secara bersamaan.

4.6 Pembahasan

Berlandaskan pendapatan pengujian statistik terlihat bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan pada variabel dependen. Kami melihat sebanyak 330 responden dan memberikan informasi tentang dampak dari variasi kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Berlandaskan hasil penelitian yang dilakukan selama ini diperoleh hasil sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop

Didalam pelayanan yang diterapkan didalam Upt Puskesmas Sei Lekop merupakan hal yang baik bagi pasien karena akan meningkatkan kenyamanan saat melakukan kunjungan berobat di puskesmas tersebut serta meningkatkan nilai kepuasan pasien, yang dapat berguna untuk memajukan puskesmas tersebut.

Hasil pengujian (H1) menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan didapatkan t-hitung sebesar 10,839 dan nilai sig sebesar 0,000, sedangkan hitung t tabel sebesar 1,967 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Berpengaruhnya kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien disebabkan karena cara bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien baik penanganan, sikap, maupun tingkah laku yang baik sesuai prosedur kerja yang diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan bagi pasien yang melakukan kunjungan maupun berobat pada puskesmas tersebut.

H2 : Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Upt Puskesmas Sei Lekop

Fasilitas yang diinginkan oleh pasien yang berkunjung adalah fasilitas yang dapat menunjang kegiatan berobat tersebut seperti tersedianya kursi untuk pasien menunggu giliran, ruang tunggu, sarana toilet dan lain sebagainya, sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi pasien yang berkunjung untuk berobat serta dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien.

Berpengaruhnya fasilitas terhadap kepuasan pasien disebabkan oleh terciptanya kenyamanan bagi pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut jika fasilitas penunjang kegiatan berobat terpenuhi, fasilitas tersebut seperti, disediakan kursi untuk menunggu antrian berobat, tersedianya sarana toilet, dan juga disediakan nya ruang informasi agar pasien tersebut dapat memperoleh informasi lebih mudah.

H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Upt Puskemas Sei Lekop

Kualitas pelayanan dan fasilitas berkaitan dengan kepuasan pasien. Tidak hanya kualitas layanan dan peralatan yang disediakan Upt. Pusat Kesehatan Sei lekop. Kualitas pelayanan yang prima dan fasilitas yang prima dapat

meningkatkan kepuasan pasien yang mengunjungi puskesmas.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan pasien. Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai f hitung (187,294) lebih besar dari f tabel 3,02 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dapat digunakan sebagai salah satu indikator peningkatan kepuasan pasien. Nilai kuadrat dari r adalah 534 atau 53,4%. Artinya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dengan 53,4% fasilitas dan 46,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam survei.

KESIMPULAN

Dari penjelasan bab IV dapat yang telah diuraikan dan dijelaskan dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berlandaskan pengkajian diperoleh t hitung variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 10,839, sedangkan nilai t tabel 330 responden dengan ketelitian 0,05 dan $df = nk$ adalah $df = 330 - 2 = 328$, t tabel Jika tabel 1,967 dan t tabel memiliki nilai signifikan = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil perhitungan di atas berdasarkan uji- t , variabel kualitas pelayanan (X_1) mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y).
2. Berdasarkan uji- t diperoleh nilai t untuk variabel fasilitas (X_2) sebesar 6.653, sedangkan untuk nilai t tabel 330 responden dengan ketelitian 0,05 dan $df = 330 - 2 = 328$ diperoleh t -tabel sebesar 1,967. Nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil perhitungan uji- t , variabel fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).
3. Berlandaskan yang di dapat pada uji f bisa diketahui nilai signifikansi untuk dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan peralatan (X_2) adalah sebesar 0,000, 0,000 < 0,05. Selain itu, dari hasil uji f diperoleh nilai f hitung 187,294, nilai f tabel (3,02), dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan peralatan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y). Sedangkan hipotesis ketiga (H_{3}) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y., & Sihotang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2017). Pengaruh fasilitas kerja, disiplin kerja dan kompensasi terhadap motivasi kerja implikasinya pada prestasi kerja pegawai negeri sipil badan kepegawaian pendidikan dan pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*.
- Bulkia, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Candra, Y., & Zulfahri, L. (2018). Pengaruh Perceived Value Dan Fasilitas Terhadap Repurchase Intention Wisatawan Di Objek Wisata Gunung Padang. *Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/4xrh5>
- dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*.
- Erri, D., & Arlin. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. *Symposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*.
- Fathoni, A., & Suprpto, H. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal Ekbis*. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v16i2.64>
- Firdiyansyah, indra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam*.
- Girsang, R. M., & Saragih, L. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*. <https://doi.org/10.36778/jesya.v2i1.44>

