

**ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS  
PEMBANTU DESA PASIR UTAMA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan  
Studi Sarjana (S-1) Di Universitas Pasir Pengaraian*



**Oleh:**

**EFI ANDARI  
NIM 1125018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN  
2015**

**LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
BEROBAT DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASIR UTAMA**

**Karya Ilmiah Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan  
Studi Sarjana (S-1) Di Universitas Pasir Pengaraian**

Ditetapkan dan Disahkan Di Pasir Pengaraian  
Pada Tanggal, 26 Januari 2016

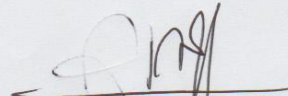
Oleh

Pembimbing I



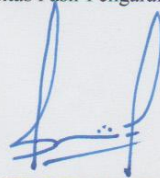
Yulfitia Aini, SE.MM  
NIDN. 1024097802

Pembimbing II



Asrori, Spd. MM  
NIDN. 1015058204

Mengetahui  
Ketua Program Studi manajemen  
Univesitas Pasir Pengaraian



SEPRINI, SE.MM  
NIDN 10 2509 7804

## SURAT PERNYATAAN SUMBER ARTIKEL ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Efi Andari

NIM : 1125018

1. Menyatakan bahwa artikel ilmiah yang saya tulis benar bersumber dari kegiatan penelitian/perencanaan yang telah dilakukan sendiri oleh penulis bukan oleh pihak lain.
2. Naskah ini belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dalam bentuk rosidng maupun jurnal sebelumnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan pihak mana pun juga untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pasir Pengaraian, Januari 2016

Yang membuat Pernyataan,



Pembimbing I

Yulfita 'Aini, SE., MM  
NIDN 1024097802

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Seprini, SE., MM  
NIDN 1025097804

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASIR UTAMA

Efi Andari<sup>1</sup>, Yulfita 'Aini<sup>2</sup>, Asrori<sup>3</sup>

[efiandari12@gmail.com](mailto:efiandari12@gmail.com)<sup>1</sup>, [yulfitaaini@gmail.com](mailto:yulfitaaini@gmail.com)<sup>2</sup>, [Nahrunkomputer@gmail.com](mailto:Nahrunkomputer@gmail.com)<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian

## Abstract

*This research was conducted to analyze the effect of service quality to satisfaction of patients treated at the healthy center in Desa Pasir utama. The samples in this research are 44 respondents. There were methods of sampling used the technique Accidentals also. The method analysis was quantitative analysis used validity test, reliability test, simple linear regression analysis, the correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing. Used simple linear regression analysis concluded that service quality effect on patient satisfaction, it can be seen from the results of the regression equation with the result  $Y = 4,421 + 0,589XX$ , value indicates that the X or the service quality effect on customer satisfaction by 0.589 or 58.9%. Based on the calculation of correlation coefficients obtained results sig (2-tailed) of 0.058 means that the relationships between the two variables are low. The coefficient of determination shows the influence of variable X to variable Y is strong. Hypothesis test figures obtained significance of 0.000. It means that there were influenced quality of service to the satisfaction of the patient, because  $0,000 < 0.05$  it means the value of regression is feasible or correct. It is recommended to the chairman of the health center in Desa Pasir Utama to be more concerned about the quality of services provided by employees of health centers so that patients get satisfaction in accordance with what they expect, and the need for modern facilities in order to hold a health center can be trusted by the local community.*

*Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction*

## 1. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang pasien rasakan dengan harapan yang pasien inginkan ketika hendak berobat. Jika pasien merasa puas, ini sangat mempengaruhi sebuah tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Pada Era Globalisasi ini, sudah banyak di bangun sebuah instusi kesehatan seperti

Puskesmas, dimana keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang sangat ketat antara puskesmas satu dengan yang lainnya. Semakin pesat pertumbuhan ekonomi semakin ketat pula kompetisi dan persaingan di dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja.

Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien nya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka

inginkan.

Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat di perlukan dalam sebuah instusi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama yang berdiri sejak tahun 2007 menjadi pusat kesehatan yang ada di Desa Pasir Utama selain tempat Praktik Bidan Desa.Puskemas Pembantu ini selalu berupaya menerapkan standar pelayanan minimal yang merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang di berikan puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama kepada pasien merupakan salah satu bentuk upaya yang di selenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pelayanan Puskesmas Desa Pasir Utama berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang ada di Desa Pasir Utama. Salah satu yang menentukan pelayanan berkualitas adalah puskesmas yang menggunakan teknologi modern dan kelengkapan obat-obatan, namun dalam kenyataannya Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama ini ketersediaan teknologi modern masih kurang dan bahkan tidak ada, selain itu terbatasnya stok obat-obatan juga menjadi penyebab tidak lancarnya proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu di Desa

Pasir Utama. Keramahan, sapaan dan sopan santun juga menjadi poin tersendiri untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat jarang sekali yang berkunjung ke puskesmas pembantu ini, mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan oleh puskesmas pembantu Desa Pasir Utama.

**Tabel. 1.1**  
**Jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama**

TAHUN	JUMLAH PASIEN
2013	274
2014	307
2015 ( januari hingga juli )	120
TOTAL	701

Sumber: Data pengunjung Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instusi pemerintah. Sinambela mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) (Sinambela, 2006:6).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005) dalam Retno Indriaty,Dewi (2010:15).

Menurut Tjiptono (2005:2) pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin, diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

8. Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2005:223) telah menggambarkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

- a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- b. *Responsiveness* (Cepat tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- c. *Assurance*, yaitu kemampuan kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan
- d. *Empathy* (Empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan
- e. *Tangibles* (Berwujud), yaitu fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir:2005).

Menurut Tjiptono (2008:24), kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/ jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan

tujuan pemakainnya.

Kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien di masa lalu, dimana saat pasien berkunjung ke puskesmas dan merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pasien tersebut.

**Indikator Kepuasan Pelanggan atau Pasien, antara lain:**

Menurut Tryhaji (2014:43) Indikator kepuasan pelanggan adalah :

1. Pelayanan sesuai dengan harapan
2. Ketersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain
3. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan
4. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut

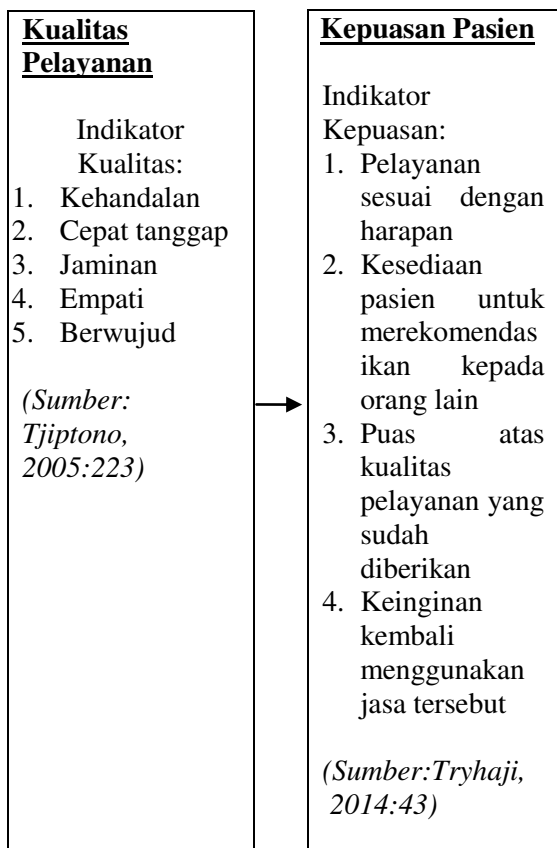
## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Konseptual

Sudah merupakan ketentuan umum bila mana pemecahan suatu masalah diperlukan suatu landasan. Hal ini diperlukan agar didalam pembahasannya tersebut mempunyai arah yang pasti dalam penyelesaiannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu variabel terikat yaitu kualitas pelayanan dan variabel bebas yaitu kepuasan pasien.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini akan dibuat sebuah model bagan agar mudah dipahami sebagai berikut:





**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual

## 2.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama, dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan terhadap masyarakat, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Waktu penelitian adalah pada bulan April hingga bulan Juni tahun 2015.

## 2.3 Populasi dan Sampel

### Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subjek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama pada tahun 2013 hingga bulan juni

tahun 2015 baik pasien yang datang berobat, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang kesehatan. Yaitu sebanyak 701 orang atau pasien.

### Sampel

Sugiyono, (2008:116), menyatakan bahwa: " Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sample yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel secara *accidental*.

Teknik pengambilan sampel secara *accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Maka dari itu sampel yang di ambil adalah pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner selama jangka waktu penelitian, kurang lebih 2 bulan. Yaitu sebanyak 44 orang atau pasien.

## 2.4 Defenisi Operasional

Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu:

- a. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu (x)
- b. Variabel terikat adalah kepuasan pasien atau masyarakat (y)

**Tabel 2.1**

No	Variabel	Konsep	Indikator
1	Kualitas Pelayanan Puskesmas	Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	1. Kehandalan ( <i>reliability</i> ) 2. Cepat tanggap ( <i>responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 4. Empati ( <i>empathy</i> ) 5. Berwujud ( <i>tangibles</i> ) (Sumber: Tjiptono, 2005:223)
2	Kepuasan Pasien	Adanya rasa puas yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang sudah diterima.	1. Pelayanan sesuai dengan harapan 2. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain 3. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan 4. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut (Sumber: Tryhaji, 2014:43)

## 2.5 Teknik Analisis Data

### 1. Metode Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear Sederhana adalah Analisis regresi linear dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Atau bisa diartikan hubungan secara linear antara satu variabel independen (Y) dengan variabel dependen (X).

### 2. Koefisien korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

Adapun kriteria penilaian korelasi menurut Sugiyono (2003 ; 216) yaitu :

**Tabel 2.2**  
**Kriteria Penilaian Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat

### 3. Koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) di gunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Maksudnya secara serentak itu misalkan ada beberapa variabel independen (X1, X2 dan seterusnya) mempengaruhi variabel dependen (Y).

### 4. Uji Hipotesis

Hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian, harus diuji secara empiris. Untuk mengetahui suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak maka secara statistik dapat dihitung signifikannya. Biasanya tingkat signifikansi ditentukan sebanyak 0,15 , 0,05 dan 0,01. Bila peneliti terlebih dahulu menentukan tingkat signifikansi atau kepercayaan 0,05 untuk menolak hipotesis, maka kemungkinan 5% bahwa ia membuat kesalahan dalam keputusan menolaknya (Nasution (2007:47) dalam Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafiah 2011:31)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Metode Regresi Linear Sederhana

Analisis Regersi Linear Sederhana adalah Analisis regresi linear dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel x atau kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel y atau kepuasan pasien. Berdasarkan persamaan regresi pada hasil output tabel SPSS pada tabel 3.1

**Tabel. 3.1**  
**Tabel Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.421	1.704		2.594	.013
X	.589	.075	.772	7.860	.000

Sumber: Data primer diolah, 2015

Nilai tersebut menunjukkan bahwa X atau Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Kepuasan Pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama sebesar 0,589. Hasil uji regresi membuktikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien



berobat di Puskesmas pembantu Desa Pasir Utama adalah sebesar 58,9 %.

### Koefisien Korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

**Tabel 3.2**  
**Tabel Koefisien Korelasi**

	X	Y
X Pearson Correlation	1	.288
Sig. (2-tailed)		.058
N	44	44
Y Pearson Correlation	.288	1
Sig. (2-tailed)	.058	
N	44	44

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 3.2 diatas terlihat bahwa terdapat koefisien korelasi antara X dengan Y sebesar 0,288.

Nilai sig(2-tailed) pada perhitungan di atas, menunjukkan angka korelasi sebesar 0,058, hal ini menunjukkan nilai tingkat hubungan antara X dan Y adalah sangat rendah

### Uji Determinasi

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) di gunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Maksudnya secara serentak itu misalkan ada beberapa variabel independen (X1, X2 dan seterusnya) mempengaruhi variabel dependen (Y).

**Tabel 3.3**  
**Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 <sup>a</sup>	.595	.586	2.07910

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan output *model summary* pada tabel 3.3 diatas di dapat nilai R<sup>2</sup> (Adjusted R Square) sebesar 0,586 jadi sumbangan pengaruh variabel independent (X) sebesar 58,6% terhadap variabel dependent (Y), sedangkan sisanya sebesar 43,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### Uji Hipotesis

Untuk menguji apakah model regresi sudah benar atau layak maka perlu dilakukan pengujian hubungan linieritas antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

**Tabel 3.4**  
**Tabel Uji Hipotesis**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	267.084	1	267.084	61.787	.000 <sup>a</sup>
Residual	181.552	42	4.323		
Total	448.636	43			

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 3.4 diatas diperoleh angka signifikansi sebesar 0,000. Angka 0,000 < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Artinya terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Oleh karena itu terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Kesimpulannya uji hipotesis diatas sudah benar dan layak.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada responden menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang negatif terhadap pernyataan yang penulis ajukan berkaitan dengan kepuasan pasien. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama kurang bagus, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama mengakibatkan banyak pasien yang sering mengeluh tentang pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Selain itu bukti fisik yang berupa bentuk fisik atau isi serta gedung Puskesmas Pembantu tidak menarik secara visual, dan tidak ada fasilitas modern sehingga mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.

Hasil perhitungan korelasi menunjukkan hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat rendah, namun pada perhitungan Koefisien Determinasi diperoleh hasil yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam tingkat hubungan yang rendah terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan kuesioner yang telah peneliti sebar selama masa penelitian sebanyak 44 kuesioner maka didapatkan responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 15 orang dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 29 orang. Sedangkan untuk usia responden diperoleh data berdasarkan kelompok umur responden, untuk umur 17-24 tahun sebanyak 4 orang, umur 25-34 tahun 13 orang, umur 35-49 tahun 22 orang, dan untuk umur 50-64 tahun sebanyak 5 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan metode penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui bahwa persamaan regresi pada hasil output tabel spss diketahui bila persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:  $Y = 4,421 + 0,589 X$ .

Artinya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien sangat besar, yaitu sebesar 58,9 %. Nilai tersebut menunjukkan bahwa X atau kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama masih dikatakan belum baik, karena dalam hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden paling banyak mengatakan tidak baik atau tidak setuju.

Dari hasil penelitian tersebut bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Hal ini dikarenakan kualitas yang bagus bisa meningkatkan rasa percaya masyarakat ketika berobat di Puskesmas Pembantu tersebut. Kualitas pelayanan yang Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama berikan belumlah bagus, hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden/masyarakat yang mengatakan tidak setuju dengan pernyataan yang peneliti berikan dalam kuesioner.
2. Masyarakat Desa Pasir Utama belum puas dengan pelayanan yang Puskesmas Pembantu berikan, namun dikarenakan pusat kesehatan yang ada di Desa Pasir Utama hanya Puskesmas Pembantu tersebut dan akses menuju Puskesmas yang lebih memadai atau akses menuju Rumah Sakit cukup jauh, maka masyarakat Desa Pasir Utama tidak ambil pusing dengan pelayanan yang pegawai Puskesmas Pembantu berikan, hal ini dikarenakan mereka ingin segera pulih dari penyakitnya dan ingin segera beraktifitas seperti biasa. Jadi mereka tidak terlalu memikirkan kepuasan yang mereka dapatkan, namun didalam hati yang paling dalam semua pasien ingin sekali mendapatkan kepuasan pada pelayanan yang pegawai Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama berikan.
3. Analisis Determinasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara

Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama, yaitu sebesar 58,9%. Meskipun pada perhitungan Korelasi di peroleh hasil yang menyatakan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama sangat rendah, namun pengaruh nya sangat besar. Maka kita bisa ambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Puskesmas tersebut, meskipun hal ini terlihat sepele.

Tjiptono, Fandy, 2010. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Mdi Offset

## 5. REFERENSI

Dhiwanshah Muda, Tryhaji, 2014, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang. Dapat di akses pada [http://eprints.undip.ac.id/44617/1/01\\_MUDA.pdf](http://eprints.undip.ac.id/44617/1/01_MUDA.pdf). Diakses pada tanggal 31 Maret 2015, pukul 15.37

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran I*. Millineum ed. Jakarta: PT Prenhallindo.

Retno Indriaty, Dewi, 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. Dapat di akses pada [http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI\\_dewi.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi.pdf). Diakses pada tanggal 31 Maret 2015, pukul 15.05

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . CV. ALFABETA. BANDUNG

Supranto, J. 2001. *Statistik. Teori dan Aplikasi*. Erlangga. Jakarta

Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati, 2012. *Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA. BANDUNG