



Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor

Anita Maria Malaikari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribuana Kalabahi

Abstract

Received: 14 Agustus 2023
Revised: 15 September 2023
Accepted: 22 September 2023

Anita M. Malaikari (2023). Thesis Title Analysis of the Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction at Taman Mataru Health Center, Mataru District Alor Regency. Advisor I : Ferdinand R. Anigomang, SE., MM and Supervisor II : Junius M. Sau Sabu, SE., MAkt. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Taman Mataru Health Center, Mataru District, Alor Regency. This type of research is quantitative research with data collection techniques namely observation, interviews, and documentation studies. This study uses primary data, population and sample is patient satisfaction at Taman Mataru Health Center, Mataru District, Alor Regency. There were 35 patients and the sampling technique in this study was random sampling or saturated samples because the population was under one hundred $N = n$. Then the entire population is used as a sample in this study. The statistical method used in this research is multiple linear regression by looking at the significant value of the t test and the significant value of the F test as a benchmark in taking the hypothesis. The results of this study indicate that, partially the reliability variable has a significance value of 0.016 or 1.6% where this value is smaller than the alpha value of 0.05 or 5% so that the results of this study accept H1 which says that the reliability variable partially has a positive effect on Patient Satisfaction at Taman Mataru Health Center, Mataru District, Alor Regency. Partially the responsiveness variable has a significant value of 0.036 or 3.6 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 or 5% so that the results of this study accept H2 which states that the responsiveness variable partially has a positive effect on patient satisfaction at the Puskesmas Mataru Park, Mataru District, Alor Regency. Partially the guarantee variable has a significant value of 0.026 or 2.6 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 or 5% so that the results of this study accept H3 which states that the guarantee variable partially has a positive effect on patient satisfaction at Taman Mataru Health Center Mataru District, Alor Regency. Partially the direct evidence variable has a significant value of 0.028 or 2.8 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 or 5% so that the results of this study accept H4 which states that the direct evidence variable partially has a positive effect on patient satisfaction at the health center Mataru Park, Mataru District, Alor Regency. Partially the empathy variable has a significant value of 0.000 or 0.0 where this value is smaller than the alpha value of 0.05 or 5% so that the results of this study accept H5 which states that the empathy variable partially has a positive effect on patient satisfaction at Taman Mataru Health Center Mataru District, Alor Regency.

Keywords: Patient Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Direct Evidence and Empathy

(*) Corresponding Author: anitammalaikari@gmail.com

How to Cite: Malaikari, A. M. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8382213>.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan impian bagi semua orang secara individu, keluarga maupun kelompok masyarakat. Untuk menunjang kesehatan pada setiap masyarakat dilakukan berbagai upaya, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum ditingkat Pedesaan dan Puskesmas Pembantu (Pustu) Di Desa atau ditingkat Kecamatan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Pengelolaan pada bidang kesehatan Di Desa melalui puskesmas selalu melihat faktor kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dibidang kesehatan. Dalam operasionalnya Puskesmas Didesa memiliki tenaga medis dapat melakukan pelayanan maksimal guna meningkatkan kepuasan pasien pada saat melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan Di Puskesmas. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik dan memuaskan dapat mendorong dan meningkatkan minat pasien untuk melakukan pelayanan. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang sangat berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan yang terpenuhi memiliki beberapa indikator antara lain : kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati.

Puskesmas Taman Mataru merupakan salah satu Puskesmas yang ada Di Desa Taman Mataru Kecamatan Matarau Kabupaten Alor yang dalam aktifitas setiap hari selalu melihat faktor kepuasan pasien menjadi hal yang penting. Kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Taman Mataru Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor dapat didukung oleh faktor kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati.

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji yang merupakan kemampuan pasien untuk melaksanakan jasa secara tepat waktu. Dimensi ini penting karena kepuasan pasien akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Semakin baik kehandalan yang dimiliki Puskesmas Taman Mataru maka akan meningkatkan kepuasan pasien Di Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Daya Tanggap adalah kesediaan membantu pasien dan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan karyawan untuk melakukan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Semakin baik daya tanggap yang dimiliki Puskesmas Taman Mataru maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pasien dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan dan diberikan. Dimensi ini penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap kemauan penyediaan jasa, untuk membangun kepercayaan dan kualitas pasien yang akan terlibat langsung di Puskesmas Taman Mataru. Semakin baik jaminan yang

dimiliki Puskesmas Taman Mataru maka akan meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Bukti Langsung merupakan bukti nyata dari kepedulian, perhatian dan komunikasi tepat waktu yang diberikan oleh karyawan jasa pada pasien. Pentingnya dimensi ini karena menimbulkan evaluasi kualitas pelayanan. Semakin baik bukti langsung yang dimiliki Puskesmas Taman Mataru maka akan meningkatkan kepuasan pasien Di Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Empati / kepedulian adalah merupakan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan untuk memberikan perhatian kepada pasien secara individu. Pentingnya dimensi ini karena dengan empati maka karyawan Puskesmas akan dapat memahami dan merasakan apa yang dirasakan serta dibutuhkan oleh pasien. Semakin baik empati yang dimiliki Puskesmas Taman Mataru maka akan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Dimensi kualitas pelayanan meliputi : kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung dan empati. Kenyataannya dilapangan masih banyak keluhan pasien pengguna kartu BPJS yang merasa kurang puas atas pelayanan karyawan pada Puskesmas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor”.

LANDASAN TEORI

Menurut Oliver dalam Nasyrh (2017), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kepuasan atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pasien yang dirasakan dengan harapan, tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa kecewa. Bila kepuasan sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas. Sedangkan bila kepuasan melebihi harapan, pasien akan merasa sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau.

Selanjutnya Kolter dalam Banu Mushtafa (2019) mengatakan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kesehatannya terhadap (Kepuasan atau hasil) suatu produk dan harapannya. Kepuasan pasien merupakan keseluruhan sikap yang dirunjukkan pasien atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Mowen dalam Nabilla 2020 mengatakan bila kualitas jauh dibawah harapan, maka mereka akan mengalami ketidakpuasan emosional. Kristianto (2020) Vera Nabilla mengungkapkan bahwa kepuasan pasien mencakup perbedaan antara harapan dan kepuasan atau hasil yang dirasakan.

Menurut para suraman dalam Narys L. Tangirang (2018), bahwa indikator-indikator kepuasan pasien puskesmas adalah:

1. Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien
2. Prosedur pelayanan pasien
3. Ketetapan jadwal pemeriksaan pasien
4. Kesopanan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan
5. Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan

Sesuai dengan indeks kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004 Dalam Muhammad Rani (2020), menyatakan

bahwa : data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, maka diperlukan suatu indeks yang merupakan rasio antara nilai sebenarnya dengan nilai tertentu yang menjadi dasar perhitungan perbandingan. Dengan demikian, maka indeks sering digunakan sebagai alat untuk melihat kemajuan / kemunduran ataupun peningkatan / penurunan ukuran tentative tertentu (pasien / masyarakat) Dalam keputusan tersebut ada empat belas (14) unsur pelayanan yang dilakukan sebagai indikator dari kepuasan masyarakat atas pelayanan puskesmas, yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas
5. Tanggungjawab petugas

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan berkualitas dapat ditentukan dengan mengunakan pendekatan kualitas jasa yang telah dikembangkan oleh Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2018). Secara sederhana kualitas pelayanan adalah bagaimana ukuran tingkat pelayanan yang terbaik, yang mampu diberikan provider sebagai pemberi pelayanan sesuai dengan ekspektasi pasien. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang di perhatikan secara serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Selanjutnya Kotler dalam Banu Mushtafa Ahmad (2019) juga dikatakan bahwa kualitas pelayanan dapat di persepsikan baik dan memuaskan pasien, jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya Kualitas pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan.

Kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai yang janjikan seara akurat dan terpercaya harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu. Pelayanan tanpa kesalahan sikap simpati dengan akurat tinggi. Kehandalan dimensi yang sangat penting dipakai untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan juga harus penting bagi puskesmas. Kehandalan individu kerja yang dapat dilihat dari: Kehandalan dalam memberi pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan dengan uraian kerjanya, Kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil kerja yang dimiliki dalam menjalankan aktifitas pelayanan yang efisien dan efektif, Kehandalan memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja dan dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, akurat, mudah dan kualitas sesuai pengalaman, Kehandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output pengguna teknologi yang ditujukan.

Daya tanggap yaitu respon, kesetiaan dan kepedulian pelayanan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pelayanan dalam melayani pasien, kecepatan pelayanan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pasien. Suatu kemauan untuk

membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas, memberikan pasien menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa. Kualitas pelayanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberi penjelasan yang tepat agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima sehingga diperlukan adanya unsur kualitas pelayanan daya tanggap yang meliputi :

1. Memberi penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk pelayanan yang dihadapinya;
2. Memberikan penjelasan yang mendetail dengan persoalan pelayanan;
3. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan;
4. mengerjakan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan, dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi;
5. membujuk orang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Mulyadi dalam Muhammad Rani (2020) Jaminan adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku kerja dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pengunanya. Berdasarkan banyak resep yang dilakukan ada empat (4) aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan kerja.

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perusahaan. Dimensi assurance terdiri dari empat subdimensi, yaitu:

1. Kemampuan Keahlian dan ketrampilan yang harus dimiliki oleh penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pasien
2. Melakukan pelayanan Hal terpenting dalam pelayanan adalah Kejujuran dan tanggungjawab yang baik oleh pihak penyedia jasa sehingga pasien pun dapat mempercayai pihak penyediaan jasa.
3. Kesopanan Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan harus diterapkan oleh pihak penyedia jasa kepada pasien
4. Keamanan dan keselamatan Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan harus diterapkan sehingga pasien merasa aman dan Nyaman terhadap penyedia jasa.

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional dengan demikian bukti langsung / wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit, wujud berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat. Sedangkan menurut para suraman dalam Nasyrh (2017) bukti langsung merupakan suatu jasa yang bisa dilihat, bisa dicari dan diraba maka aspek bukti langsung sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Penggunaan akan menggunakan indra penglihatan untuk nilai suatu kualitas pelayanan yang baik maka akan memenuhi persepsi penggunaan. Pada saat yang bersamaan aspek bukti

langsung juga berupa salah satu sumber yang memenuhi harapan pengguna. Karena harapan responden lebih tinggi. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik gedung, peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya, secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

Tjiptono dan Diana dalam Narys L. Tagiran (2018) menyatakan bahwa bentuk perhatian yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan serta rasa kepercayaan dari pasien atau pengguna jasa tetap. Menggunakan jasa perusahaan tersebut, Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan pada pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pengguna secara spesifik dari bentuk fisik, produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. Selanjutnya Tjiptono dan Diana dalam Narys L. Tangiran (2018) juga menyatakan bahwa dalam perhatian yang diberikan perusahaan atau lembaga pelayanan publik kepada pengguna jasa, harus diwujudkan dalam lima (5) hal yaitu :

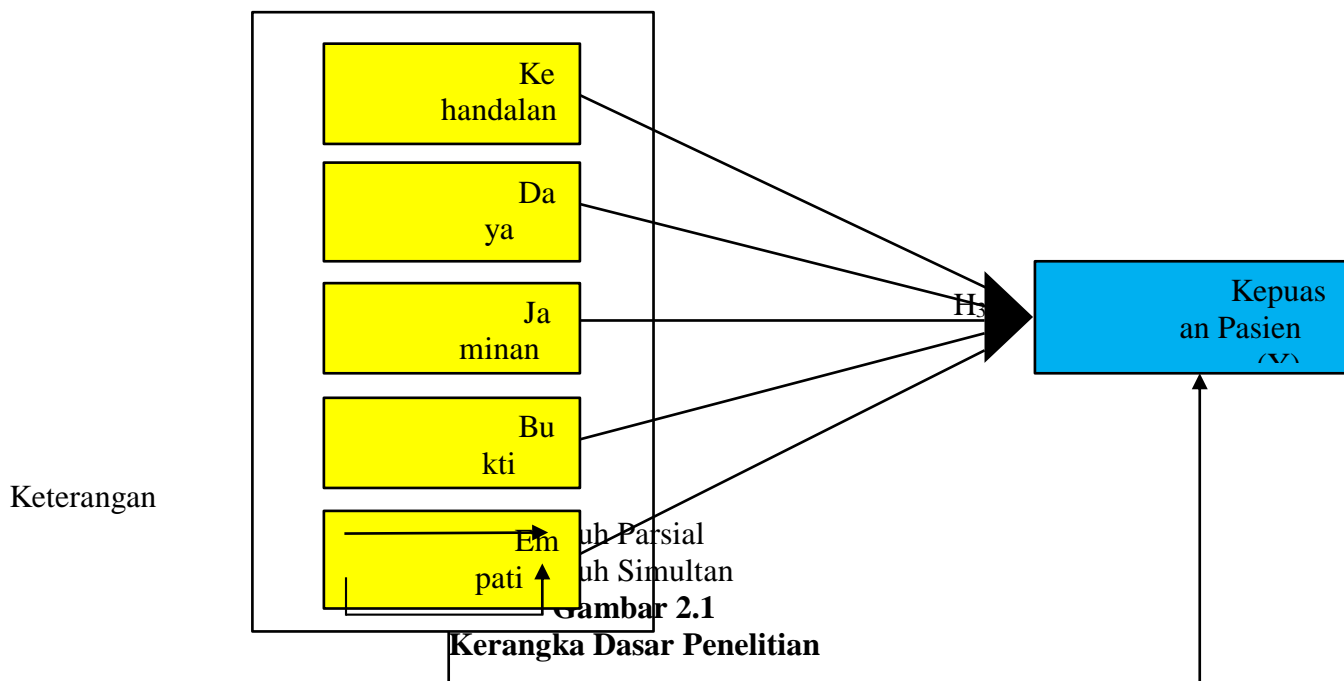
1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang terpenting;
2. Mampu memberikan kenyamanan atau aktifitas kerja yang diberikan sehingga yang dilayani memberikan kesan yang baik bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan;
3. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayan yang diinginkan sehingga yang dilayani memiliki wibawa atas pelayanan yang diberikan;
4. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan;
5. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer. Populasi dan sampel adalah kepuasan pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. Yang berjumlah 35 pasien dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* atau sampel jenu karena populasi dibawah seratus $N = n$. Maka seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Metode statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan melihat nilai signifikan uji t dan nilai signifikan uji F sebagai tolak ukur dalam pengambilan HIPOTESIS. Yang menjadi Hipotesis Dalam penelitian ini adalah: (1)Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. (2)Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor (3)Jaminan

berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. (4) Bukti Langsung berpengaruh Terhadap kepuasan Pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. (5) Empati Berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor. (6) Kehandalan, Daya Tanggap, jaminan, Bukti Langsung dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Di Desa Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.



HASIL PENELITIAN

1. Hasil uji kuesioner

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X1)

Hasil uji validitas variabel Kehandalan (X1) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X1)

Pernyataan	Pearson correlation	Syarat	Keterangan
P1	0,739	0,3	Valid
P2	0,810	0,3	Valid
P3	0,716	0,3	Valid
P4	0,666	0,3	Valid
P5	0,392	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 For Windows

Berdasarkan tabel ini hasil uji variabel kehandalan diketahui nilai r hitung (Pearson Correlation) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan

demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel kompetensi dinyatakan valid.

2) Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X_2)

Hasil uji variabel daya tanggap (X_2) terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Hasil uji validitas variabel daya tanggap (X_2)

Pernyataan	Pearson Correlation	Syarat	Keterangan
P1	0,708	0,3	Valid
P2	0,826	0,3	Valid
P3	0,754	0,3	Valid
P4	0,791	0,3	Valid
P5	0,648	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 windows

Berdasarkan hasil uji validitas variabel daya tanggap (X_2) seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai nilai batas validitas untuk semua item pernyataan lebih besar dari batas validitas 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

3) Hasil uji validitas variabel jaminan (X_3)

Hasil uji validitas variabel jaminan (X_3) terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3

Hasil uji validitas variabel jaminan X_3

Pernyataan	Pearson Correlation	Syarat	Keterangan
P1	0,589	0,3	Valid
P2	0,734	0,3	Valid
P3	0,834	0,3	Valid
P4	0,869	0,3	Valid
P5	0,676	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 For Windows

Berdasarkan hasil uji validitas Variabel Jaminan (X_3) seperti terlihat pada tabel di atas diketahui nilai batas validitas untuk semua item pernyataan lebih besar dari batas validitas 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

4) Hasil uji validitas variabel Bukti Langsung (X_4)

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Langsung (X_4) pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4

Uji Validitas variabel Bukti Langsung (X_4)

Pernyataan	Person Correlation	Syarat	Keteranga
P1	0,631	0,3	Valid
P2	0,730	0,3	Valid
P3	0,811	0,3	Valid
P4	0,750	0,3	Valid

P5	0,590	0,3	Valid
----	-------	-----	-------

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan hasil uji validitas variabel bukti fisik (X_4) seperti terlihat pada tabel di atas diketahui nilai batas validitas untuk semua item pernyataan lebih besar dari batas validitas 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kualitas pelayanan Pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

5) Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X_5)

Hasil uji validitas variabel (X_5) terlihat pada tabel berikut :

Tabel 5

Hasil uji validitas variabel empati (X_5)

Pernyataan	Pearson Corelation	Syarat	Keterangan
P1	0,754	0,3	Valid
P2	0,931	0,3	Valid
P3	0,917	0,3	Valid
P4	0,897	0,3	Valid
P5	0,914	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan hasil uji validitas Variabel Empati (X_5) seperti terlihat pada tabel diatas maka dapat diketahui nilai batas validitas untuk semua item pernyataan lebih besar dari batas validitas 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh Variabel Empati Pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan mataru Kabupaten Alor.

6) Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji Validitas variabel (Y) terlihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6

Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pernyataan	Pearson Correlation	Syarat	Keterangan
P1	0,630	0,3	Valid
P2	0,698	0,3	Valid
P3	0,594	0,3	Valid
P4	0,743	0,3	Valid
P5	0,626	0,3	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan hasil uji validitas Variabel Empati (Y) seperti terlihat pada tabel diatas diketahui nilai batas validitas untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner dikatakan valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

7) Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat	Keterangan
Kehandalan (X1)	0,663	0,6	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0,689	0,6	Reliabel
Jaminan (X3)	0,691	0,6	Reliabel
Bukti Fisik (X4)	0,678	0,6	Reliabel
Empati (X5)	0,623	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,661	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan tabel tersebut diatas, diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6, maka dengan demikian hasil yang didapat dalam perhitungan ini semua variabel ini memiliki nilai reliabel karena memiliki nilai diatas dari batas reliabilitas.

2. UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik dilakukan karena dalam model regresi perlu memperhatikan adanya penyimpangan atas asumsi klasik, karena pada dasarnya jika asumsi klasik tidak tidak dipenuhi maka variabel-variabel yang menjeaskan akan menjadi tidak efisien, pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji Normalitas, Linearitas, Multikolinearitas Dan Heterokedastisitas.

1) Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,25303249
Most Extreme Differences	Absolute	,119
	Positive	,113
	Negative	-,119
Test Statistic		,119
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,200^{c,d} dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

2) Uji Linearitas

Hasil Uji linearitas penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 8
Uji linearitas pada kinerja pegawai

Variabel Bebas	Uji F	Sig
Kehandalan (X ₁)	1,365	0,258
Daya Tanggap (X ₂)	1,019	0,458
Jaminan (X ₃)	0,620	0,768
Bukti Langsung (X ₄)	1,029	0,441
Empati (X ₅)	1,102	0,404

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 25 for windows

Dari tabel diatas menunjukkan nilai deviation from linearity untuk variabel kehandalan dengan nilai F hitung sebesar 1,365 dan nilai signifikan sebesar 0,258. Dan nilai deviation from linearity untuk variabel daya tanggap dengan nilai F hitung sebesar 1.019 dan signifikan 0,458. Sedangkan nilai deviation from linearity untuk variabel jaminan dengan nilai F hitung sebesar 0,620 dan nilai signifikan sebesar 0,768 dan nilai deviation from linearity untuk variabel bukti langsung dengan nilai F hitung sebesar 1,029 dan signifikan 0,441 dan nilai deviation from linearity variabel empati dengan nilai F hitung sebesar 1,102 dan signifikan sebesar 0,404, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara Variabel Kehandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Jaminan (X₃), Bukti Langsung (X₄), Empati (X₅) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).

3) Uji Multikolinearitas

Berikut ini hasil dari uji multikolinearitas antara variabel-variabel bebas penelitian ini :

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Ustandard ized Coefficients		Standa rdized Coefficients Beta	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	S td. error				Tol erance	V IF
(Constan)	1, 497	2 ,950		508	, 616	, 91	1 ,092
Kehandalan X ₁	,2 30	, 090	,298	2 ,560	, 016	, 81	1 ,225
Daya Tanggap X ₂	,1 97	, 089	,273	2 ,212	, 035	, 93	1 ,069
Jaminan X ₃	,1 94	, 082	,271	2 ,354	, 026	, 90	1 ,106
Bukti Langsung X ₄	,2 12	, 092	,272	2 ,318	, 028	, 97	1 ,022
Empati X ₅	,2 31	, 054	,487	4 ,323	, 000	, 91	1 ,092

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan hasil olahan pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dan masing-masing variabel independen lebih besar dari pada 5, yaitu

nilai VIF variabel Kehandalan sebesar 1,225, nilai VIF variabel Daya tanggap sebesar 1,069, nilai VIF variabel jaminan sebesar 1,106, nilai VIF variabel bukti fisik sebesar 1.022 dan nilai VIF variabel empati sebesar 2,424 sedangkan pada bagian Coefficient Correlations, dapat dilihat bahwa nilai korelasi diantara variabel independen dapat dikatakan mempunyai korelasi yang kuat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa diantara variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

4) Uji Heterokedastisitas

Berikut ini hasil dari uji heterokedastisitas menggunakan Uji Gletzjer :

Tabel 10
Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Gletzjer)

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,85 2	2,05 1		,41 6	0,68 1
Kehandala n X ₁	- ,064	,063	-,191	- 1,018	0,31 7
Daya tanggap X ₂	,05 8	,062	,188	,94 3	0,35 4
Jaminan X ₃	,01 1	,057	,036	,19 3	0,84 8
Bukti Langsung X ₄	- ,026	,064	-,078	- ,413	0,68 2
Empati X ₅	,01 9	,037	,095	,52 0	0,60 7

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Dari hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji Glejer hasil signifikan dari variabel Kehandalan (bebas) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,317, variabel Daya Tanggap (bebas) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,354, dan variabel Jaminan (bebas) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,848, variabel Bukti Langsung (bebas) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,682, dan variabel Empati (bebas) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,607, dimana nilai-nilai tersebut lebih besar dari nilai standar 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Analisis Lanjutan

Analisis lanjutan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas Yaitu Variabel Kehandalan, Variabel Daya Tanggap, Variabel Jaminan, Bukti Langsung, Variabel Empati Dan Kepuasan Pasien terhadap variabel terikat yaitu variabel kinerja pegawai pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

Tabel 11
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardize d Coefficients	Standardiz ed Coefficients	T	Sig
-------	---------------------------------	-------------------------------	---	-----

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,497	2,950		,508	,616
Kehandalan X ₁	,230	,090	,298	2,560	,016
Daya Tanggap X ₂	,197	,089	,273	2,212	,035
Jaminan X ₃	,194	,082	,271	2,354	,026
Bukti Langsung X ₄	,212	,092	,272	2,318	,028
Empati X ₅	,231	,054	,487	4,323	,000

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dan perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 25 for windows* maka diperoleh *output* pengujian data sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 1,497 + 0,230X_1 + 0,197X_2 + 0,194X_3 + 0,212X_4 + 0,231X_5$

Persamaan regresi linear berganda memiliki makna sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1,497 mengandung arti bahwa semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini kepuasan pasien bernilai konstanta (0), maka nilai variabel Y akan bertambah 1,497 atau 149,7%,
2. Nilai koefisien regresi Variabel Kehandalan 0,230 mengandung arti bahwa setiap kenaikan Variabel Kehandalan sebesar satu kali, maka akan mengakibatkan Variabel Kehandalan pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor bertambah menjadi 0,230 atau 23,0%
3. Nilai koefisien regresi Variabel Daya Tanggap 0,197 mengandung arti bahwa Variabel Kepuasan Pasien mengalami kenaikan sebesar satu kali, maka akan mengakibatkan Variabel Kepuasan Pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor bertambah 0,197 atau 19,7%
4. Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,194 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel kepuasan pasien satu kali, maka akan mengakibatkan variabel kinerja pegawai pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor bertambah 0,194 atau 19,4%
5. Nilai koefisien regresi Variabel Bukti Langsung sebesar 0,212 mengandung arti bahwa variabel kepuasan pasien mengalami kenaikan satu kali, maka akan mengakibatkan Variabel Kepuasan Pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor bertambah 0,212 atau 21,2%
6. Nilai koefisien regresi Variabel Empati sebesar 0,231 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel Kepuasan Pasien sebesar satu kali, maka akan mengakibatkan variabel kinerja pegawai pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor bertambah 0,231 atau 23,6.

1) Uji t (secara parsial)

Hasil Uji t atau uji parsial penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 12
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardize		Standardiz	T	Sig
	d Coefficients		ed Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,497	2,950		,508	,616
Kehandalan X ₁	,230	,090	,298	2,560	,016
Daya Tanggap X ₂	,197	,089	,273	2,212	,035
Jaminan X ₃	,194	,082	,271	2,354	,026
Bukti Langsung X ₄	,212	,092	,272	2,318	,028
Empati X ₅	,231	,054	,487	4,323	,000

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25 for windows

1. Variabel Kehandalan (X₂)

Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistic melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,016 < 0,005$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

2. Variabel Daya Tanggap (X₂)

Variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistic melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,035 < 0,005$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Variabel Jaminan (X₃)

Variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistic melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,026 < 0,005$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

4. Variabel Bukti Langsung (X₄)

Variabel Bukti Langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistic melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,028 < 0,005$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

5. Variabel Empati (X₅)

Variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan uji statistic melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,005$ atau 5% hal ini berarti bahwa variabel Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

2) Uji F (secara simultan)

Hasil Uji F atau uji simultan penelitian ini adalah :

Tabel 13
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	94,903	5	18,981	10,311	,000 ^b
Residual	53,383	29	1,841		
Total	148,286	34			

Sumber : Hasil pengolahan SPSS 25 for windows

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig sebesar 0,000^b. untuk pengaruh variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Dan Empati. Terhadap variabel terikat yakni kepuasan pasien sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5% hal ini berarti bahwa Variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pasien.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kepuasan pasien sebesar 2,56 dan nilai signifikan variabel kehandalan sebesar $0,016 < 0,05$ atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.
2. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kepuasan pasien sebesar 2,212 dan nilai signifikan variabel Daya tanggap sebesar $0,036 < 0,05$ atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variable daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor
3. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kepuasan pasien sebesar 2,534 dan nilai signifikan variabel Jaminan sebesar $0,026 < 0,05$ atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variable jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.
4. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kepuasan pasien sebesar 2,318 dan nilai signifikan variabel Bukti Langsung sebesar $0,028 < 0,05$ atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variable Bukti Langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.
5. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil uji parsial dapat diperoleh nilai t hitung variabel kepuasan pasien sebesar 2,323 dan nilai signifikan variabel Empati sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa variable Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Taman Mataru Kecamatan Mataru Kabupaten Alor.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan tantri 2019, mengatakan kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang sangat berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.
- Banu mushtafa Ahmad 2019 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo.
- Kiky Jenitha Rosalia 2018 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar.
- Muhammad Rani 2020 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatn Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makasar.
- Narys L. Tangirang 2018 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Permata Husada Yogyakarta.
- Naryrah 2017 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.
- Kristianto (2020) Mengungkapkan Bahwa Kepuasan Konsumen Mencakup Perbedaan Antara Harapan Dan Kepuasan Atau Hasil Yang Dirasakan.
- Kotler (2017), Mengatakan Kepuasan Pasien Adalah Perasaan Senang Atau Kecewa Seseorang Yang Muncul Setelah Membandingkan Antara Persepsi Kesehatan Terhadap (Kepuasan / Hasil) Suatu Produk Dan Harapannya.
- Mowen (2020) Kualitas Jauh Dibawah Harapan, Maka Mereka Akan Mengalami Ketidak Puasan Emosional.
- Suraman (2017), Mengatakan Kepuasan Adalah Tingkat Perasaan Seseorang Setelah Membandingkan Kepuasan atau hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pasien yang dirasakan dengan harapan, tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa kecewa.
- Santosa Singgih 2014 SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Professional, Jakarta : PT Gramediayakarta: Andi Offset