



Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Alor Kecilkecamatan Alor Barat Lautkabupaten Alor

Sri Wuandari Teibang

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribuana Kalabahi

Abstract

Received: 21 Agustus 2023

Revised: 31 Agustus 2023

Accepted: 4 September 2023

Patient satisfaction is a feeling of pleasure, individual satisfaction due to the fulfillment of expectations or desires in receiving health services, patient satisfaction is directly related to the quality of hospital/Puskesmas services by knowing the level of patient satisfaction, Hospital/Puskesmas management can improve service quality, which in research This is influenced by several factors, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In this study, researchers used several previous studies that had been carried out by other people with the same variables and several indicators proposed by experts. This research uses quantitative research methods. The population in this study were 25 community members who had used services at the Alor Kecil Health Center, Alor Barat Laut District, Alor Regency. Instrument trials were carried out with validity and reliability tests and several classical assumption tests used, namely normality, heteroscedasticity, multicollinearity and linearity. Meanwhile, to determine the effect of the independent variables on the dependent variable, multiple linear regression analysis was used, using the t test to determine the effect partially and the F test to determine the effect simultaneously. The data was taken by distributing questionnaires to the people of Alor Regency who had used the services of the Alor Kecil Health Center, Northwest Alor District, Alor Regency. Data analysis was performed using SPSS 22.00. From the processed results of the questionnaire data it is said to be valid because the person correlation value per statement item for each variable is more than the validity limit, which is 0.3 and is declared reliable because the Cronbach's alpha value for each variable is more than the reliability limit, which is 0.6. The research data passed the classical assumption test because they were normally distributed, there was no heteroscedasticity, there were no symptoms of multicollinearity and there was a linear relationship with the value of each test being greater than the alpha value of 0.5. Based on the research results obtained, it was concluded that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partially and simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at the Alor Kecil Health Center, Alor Barat Laut District, Alor Regency. This is indicated by the significance value of the t test or partial test on the physical evidence variable of 0.016 or 1.6%, the significance value of the t test on the reliability variable is 0.040 or 4.%, the significance value of the t test on the responsiveness variable is 0.032 or 3.2%, the significance of the t test on the guarantee variable is 0.028 or 2.8%, the significance value on the empathy variable is 0.000 or 0% and simultaneously the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together have a significant effect on patient satisfaction with scores F test significance of 0.000 or 0.0%.

Keywords: Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction

(* Corresponding Author: sriteibang@gmail.com)

How to Cite: Teibang, S. (2023). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Alor Kecilkecamatan Alor Barat Lautkabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 920-933. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8395263>



PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan manusia yang sangat mendasar, karena dalam tubuh yang sehat terdapat jiwa yang sehat pula. Dengan demikian salah satu komponen kesejahteraan hidup manusia adalah kesehatan tubuh. Berkenaan dengan pernyataan tersebut maka pelayanan kesehatan dapat diwadahi oleh suatu lembaga sebagai lembaga pelayanan jasa kesehatan. Menurut UU No 36 Tahun 2009 Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, serta dapat diterima dengan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Tenaga yang melayani pelayanan kesehatan masyarakat adalah ahli kesehatan masyarakat. Fokus utamanya adalah untuk mencegah penyakit dan sasaran utamanya adalah masyarakat secara menyeluruh. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kepuasan pasien adalah keluaran "outcome" layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. (Pohan dalam Ahmad 2019), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan kinerjanya sendiri. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke tempat yang sama.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Arianto (2018), Kualitas pelayanan sendiri terbagi menjadi beberapa dimensi yaitu, bukti fisik (tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy).

Puskesmas Alor Kecil adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan secara umum. Puskesmas Alor Kecil merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur. Puskesmas Alor Kecil mempunyai tantangan tersendiri yang harus memperbaiki kualitas pelayanan, yang sering mendapat kritik dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang memuaskan yang dilakukan petugas

maupun puskesmas Alor Kecil. Alasan pengukuran kualitas pelayanan adalah agar manajemen pelayanan dibagian kesehatan perlu menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pasien yang salah satunya dengan penerapan penjaminan mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien guna untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut Pohan dalam Anggrianni, 2019 kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan dalam proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan..

Bukti fisik (Tangibles) dalam penelitian ini adalah kemampuan puskesmas Alor Kecil dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas Alor Kecil dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan puskesmas Alor Kecil.

Kehandalan (reliability) dalam penelitian ini adalah kemampuan puskesmas Alor Kecil dalam menunjukkan atau menampilkan konsistensi pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan disepakati bersama antara puskesmas Alor Kecil dan pengguna jasa yaitu pasien sehingga timbul rasa percaya diri pasien.

Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan di puskesmas Alor Kecil untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada Pasien.

Jaminan dan kepastian (assurance) dalam penelitian ini adalah merupakan bentuk tanggung jawab puskesmas Alor Kecil dalam memberikan jaminan dan kepastian terhadap Pasien yang meliputi keamanan dan kenyamanan, sehingga Pasien merasa percaya dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh Karyawan puskesmas Alor Kecil

Perhatian (emphaty) dalam penelitian ini adalah suatu bentuk upaya dalam memberikan perhatian terhadap semua pelayanan yang dilakukan melalui hubungan dan komunikasi yang baik antara puskesmas Alor Kecil dengan pasien dan juga bagaimana memahami setiap kebutuhan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Karyawan pada Puskesmas Alor Kecil memberikan rasa puas dan tidak puas terhadap pasien. Kualitas pelayanan karyawan yang baik maka akan memberikan rasa puas tersendiri bagi pasien, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang berikan karyawan kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas.

LANDASAN TEORI

Kepuasan pasien adalah perasaan senang puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan Nurachmah (2019). Kepuasan pasien berhubungan langsung dengan mutu pelayanan Rumah sakit/Puskesmas dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen Rumah Sakit/Puskesmas dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan.

Suharto (2018) Bukti fisik ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi minat konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. 6 Unsur-

unsur yang termasuk dalam Physical Evidence antara lain lingkungan fisik dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, dan lain sebagainya. Selain itu suasana dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain.

Abidin (2019) bahwa reliability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan. Tjiptono Purba, Tara Rahmadani (2019) Ketanggapan adalah mengukur daya tanggap provides terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customer.

Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apa bila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal (Parasuraman et. al, 2020).

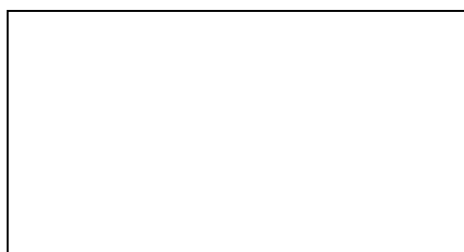
perhatian (emphaty) adalah bentuk memberikan perhatian terhadap semua pelayanan yang dilakukan melalui hubungan dan komunikasi yang baik antara penyedia jasa dengan konsumen dan juga bagaimana mengerti dan memahami setiap kebutuhan konsumen.

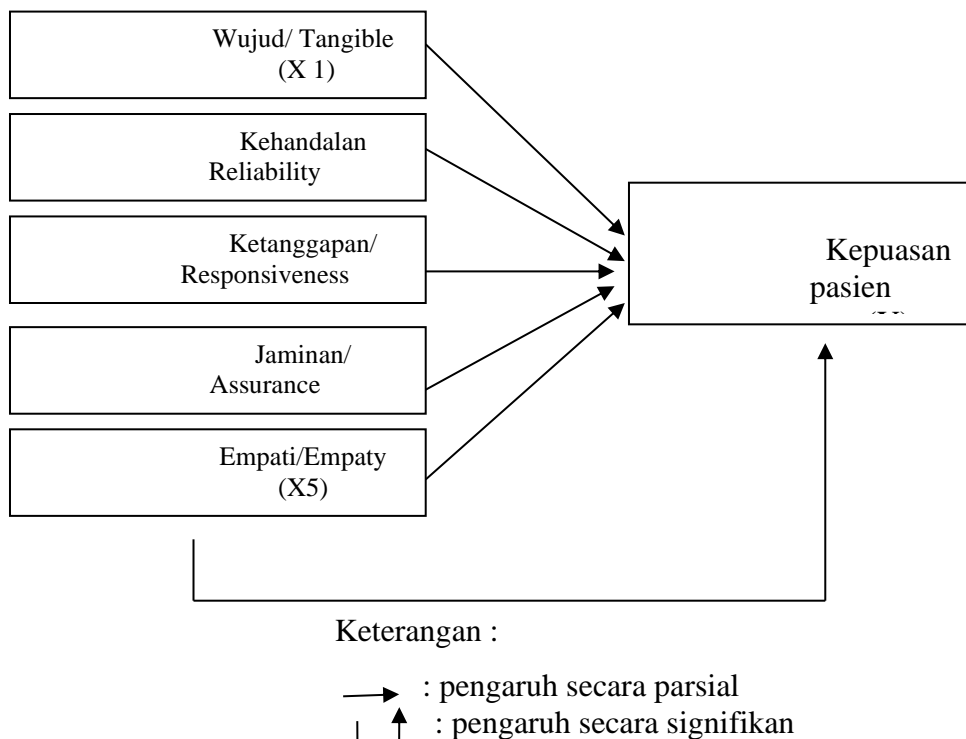
METODE PENELITIAN

populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Pendekatan accidental sampling yaitu 25 pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktu pada saat penelitian berlangsung pada tanggal 09 Mei 2023 sampai tanggal 23 Mei 2023 yang sesuai dengan karakteristik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah obeservasi, wawancara, kuisisioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan 2 tahapan analisis yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan. Analisis pendahuluan terdiri atas analisis deskriptif, uji instrumen, uji Validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Analisis lanjutan terdiri atas analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, uji parsial (t) dan uji simultan (F).

Hipotesis Penelitian adalah : (1) bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kec. Abal Kabupaten Alor. (2) kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor kecil kec. Abal kabupaten Alor. (3) ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor kecil kec. Alor barat laut kabupaten alor. (4) jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor kecil kec. Alor barat laut kabupaten alor. (5) empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor kecil kecamatan Alor Barat laut kabupaten Alor. (6) bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara sersama-sama berpengaruh, simultan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor kecil kecamatan alor barat laut kabupaten alor.





Gambar 1. Kerangka Dasar Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pendahuluan

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koefisien dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0,6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada lima variabel penelitian.

Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Syarat	Keterangan
Bukti Kerja (X₁)	0,749	0,6	Reliabel
Keandalan (X₂)	0,779	0,6	Reliabel
Ketanggapan (X₃)	0,792	0,6	Reliabel
Jaminan (X₄)	0,765	0,6	Reliabel
Empati (X₅)	0,827	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,721	0,6	Reliabel

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel tersebut di atas, 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 memiliki nilai reliabel karena memiliki nilai di atas dari *Cronbach alpha*

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X₁)

Tabel 1. Hasil uji validitas variabel bukti fisik(X₁)

Pern	Pearson	B	Kete
P1	0,694	0	Valid
P2	0,773	0	Valid
P3	0,671	0	Valid
P4	0,567	0	Valid
P5	0,550	0	Valid

Sumber : Data olahan penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas variabel bukti fisik seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel bukti fisik bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X₂)

Tabel 2. Hasil uji validitas variabel Kehandalan (X₂)

Pernyata	Pearson Correlation	Batas validitas	Keterangan
I	0,666	0,3	Valid
I	0,787	0,3	Valid
I	0,739	0,3	Valid
I	0,825	0,3	Valid
I	0,585	0,3	Valid

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kehandalan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kehandalan bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Validitas Variabel ketanggapan (X₃)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel ketanggapan (X₃)

Pernyata	Pearson	Batas	Keterangan
1	0,537	0,3	Valid
1	0,725	0,3	Valid
1	0,843	0,3	Valid
1	0,935	0,3	Valid
1	0,657	0,3	Valid

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel ketanggapan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel ketanggapan bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X₄)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X₄)

Pernyataan	Pearson Correlation	Batas	Keterangan
P1	0,661	0,3	Valid
P2	0,614	0,3	Valid
P3	0,880	0,3	Valid
P4	0,803	0,3	Valid
P5	0,424	0,3	Valid

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel jaminan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel jaminan bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X₅)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X₅)

Pernyataan	Pearson Correlation	Batas validitas	Keterangan
P1	0,784	0,3	Valid
P2	0,936	0,3	Valid
P3	0,949	0,3	Valid
P4	0,922	0,3	Valid

P5	0,921	0,3	Valid
-----------	-------	-----	-------

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel empati seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel empati bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan(Y)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan(Y)

Pe	Pearson	Batas
P1	0,479	0,3
P2	0,637	0,3
P3	0,613	0,3
P4	0,655	0,3
P5	0,502	0,3

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas variabel kepuasan seperti terlihat dalam tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk semua item pernyataan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian, maka seluruh item pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh variabel kepuasan bagi kepuasan pasien akan pelayanan pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koefisien dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikorelasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0,6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas pada empat variabel penelitian.

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach	Syarat	Keterangan
Bukti Kerja	0,749	0,6	Reliabel
Kehandala	0,779	0,6	Reliabel
Ketanggap	0,792	0,6	Reliabel
Jaminan	0,765	0,6	Reliabel
Empati (X5)	0,827	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,721	0,6	Reliabel

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel tersebut di atas, 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 memiliki nilai reliabel karena memiliki nilai di atas dari *Cronbach alpha*.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik adalah untuk mendapatkan model regresi tidak biasa sesuai dengan kaidah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastsitas, dan uji linearitas.

Tabel 8. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		25
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00943520
Most Extreme Differences	Absolute	,156
	Positive	,156
	Negative	-,122
Test Statistic		,156
Asymp. Sig. (2-tailed)		,119 ^c

1. Sumber: data olahan peneliti, 2023

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini memiliki signifikansi $0,119 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

Berikut ini Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Uji Linearitas

No	Variabel	Deviation From Linearity	
		F	Signifikan
1	Bukti Fisik	1,420	0,264
2	Kehandalan	0,715	0,661
3	Ketanggapan	0,639	0,705
4	Jaminan	0,941	0,503
5	Empati	0,900	0,668

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan pada *deviation from linaerity* $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics
-------	-------------------------

	Tolerance	VIF
Bukti Fisik	,900	1,111
Kehandalan	,901	1,110
Ketanggapan	,913	1,095
Jaminan	,907	1,103
Empati	,888	1,127

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Hasil uji multikolinieritas pada tabel di atas dapat dilihat pada kolom *tolerance* dan VIF. Hasil *tolerance* pada kelimavariabel independen yaitu bukti fisik (X1) 0,900, kehandalan (X2) 0,901, ketanggapan (X3) 0,913, jaminan (X4) 0,907, dan empati (X5) 0,888, nilai tersebut menunjukkan $>0,1$ dan nilai VIF dari ketiga variabel independen bukti fisik (X1) 1,111, kehandalan (X2) 1,110, ketanggapan (X3) 1,109, jaminan (X4) 1,103 dan empati (X5) 1,127, menunjukkan < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 11. Hasil Uji Heterodisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,132	2,556		,443	,663
Bukti fisik(X1)	-,093	,061	-,314	1,519	,145
Kehandalan (X2)	,088	,053	,342	1,653	,115
Ketanggapan (X3)	-,060	,051	-,239	1,162	,259
Jaminan (X4)	,019	,064	,061	,295	,771
Empati (X5)	,021	,028	,151	,727	,476

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Dapat dilihat pada tabel di atas menggunakan uji glejseer. Hasil pada ketiga variabel independen yaitu bukti fisik (X1) 0,145, kehandalan (X2) 0,115, ketanggapan (X3) 0,259, jaminan (X4) 0,771, dan empati (X5) 0,476, maka disimpulkan bahwa hasil pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas karna nilai signifikan lebih dari ($>$) 0,05.

Analisis Lanjutan

1. Analisis Regresi Linear Berganda dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,610	4,085		,149	,883
Bukti fisik(X1)	,257	,098	,369	2,633	,016
Kehandalan (X2)	,189	,085	,310	2,209	,040
Ketanggapan (X3)	,190	,082	,323	2,319	,032
Jaminan (X4)	,244	,103	,332	2,372	,028
Empati (X5)	,236	,046	,731	5,176	,000

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan data dalam tabel tersebut di atas, dapat dibentuk suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,610 + 0,257X_1 + 0,189X_2 + 0,190X_3 + 0,244X_4 + 0,236X_5 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas memiliki arti sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,610 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati bernilai konstan atau nol (0), maka nilai variable kinerja sudah ada sebesar 61,0%
2. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik, sebesar 0,257 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan akan bertambah sebesar 25,7%
3. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan, sebesar 0,189 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel kehandalan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan akan bertambah sebesar 18,9%
4. Nilai koefisien regresi variabel ketanggapan, sebesar 0,190 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel ketanggapan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan akan bertambah sebesar 19,0%
5. Nilai koefisien regresi variabel jaminan, sebesar 0,244 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel jaminan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan akan bertambah sebesar 24,4%
6. Nilai koefisien regresi variabel empati, sebesar 0,236 mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel empati sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan variabel kepuasan akan bertambah sebesar 23,6%
7. Nilai e adalah nilai pengaruh variabel lain yang tidak diteliti yang turut memengaruhi naik atau turunnya kepuasan.

2. Uji Parsial (Uji t) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 13. Hasil uji (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,610	4,085		,149	,883
Bukti fisik(X1)	,257	,098	,369	2,633	,016
Kehandalan (X2)	,189	,085	,310	2,209	,040
Ketanggapan (X3)	,190	,082	,323	2,319	,032
Jaminan (X4)	,244	,103	,332	2,372	,028
Empati (X5)	,236	,046	,731	5,176	,000

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel tersebut di atas, diketahui bahwa nilai variabel bukti fisik memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,633 dan nilai signifikan sebesar 0,016 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,016 < 0,05$). Dengan demikian, maka hasil penelitian ini menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel bukti kerja terhadap kepuasan pasien. Sehingga pengambilan keputusan untuk X_1 adalah menerima H_{a1} . Dengan demikian maka hipotesis ke-1 menyatakan bahwa Variabel bukti kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.23 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai variabel kehandalan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,209 dan nilai signifikan sebesar 0,040 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,040 < 0,05$). Dengan demikian, maka hasil penelitian ini menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien. Sehingga pengambilan keputusan untuk X_2 adalah menerima H_{a2} . Dengan demikian maka hipotesis ke-2 menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.21 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai variabel ketanggapan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,319 dan nilai signifikan sebesar 0,032 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,032 < 0,05$). Dengan demikian, maka hasil penelitian ini menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel ketanggapan terhadap kepuasan pasien. Sehingga pengambilan keputusan untuk X_3 adalah menerima H_{a3} . Dengan demikian maka hipotesis ke-3 menyatakan bahwa variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.21 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai variabel jaminan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,237 dan nilai signifikan sebesar 0,028 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,028 < 0,05$).

Dengan demikian, maka hasil penelitian ini menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel jaminan terhadap kepuasan pasien. Sehingga pengambilan keputusan untuk X_4 adalah menerima H_{a4} . Dengan demikian maka hipotesis ke-4 menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel 4.21 tersebut di atas, diketahui bahwa nilai variabel empati memiliki nilai t_{hitung} sebesar 5,176 dan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, maka hasil penelitian ini menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel empati terhadap kepuasan pasien. Sehingga pengambilan keputusan untuk X_5 adalah menerima H_{a5} . Dengan demikian maka hipotesis ke-5 menyatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

3. Uji Simultan (uji F) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 14. Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48,185	5	9,637	7,487	,000 ^b
	Residual	24,455	19	1,287		
	Total	72,640	24			

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel tersebut di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai alfa ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menerima H_6 yang menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kabupaten Alor.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814 ^a	,663	,575	1,135

Sumber: data olahan peneliti, 2023

Berdasarkan data dalam tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini berpengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan nilai sebesar 0,663 atau 66,3%. Sedangkan signifikannya 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui. Maka dapat disimpulkan hasil uji hipotesis ke-tujuh menyatakan koefisiennya diterima karena hasilnya 0,663 atau 66,3%.

KESIMPULAN

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

1. Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
2. Keandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
3. Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
4. Jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puseksmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
5. Empati (*empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
6. Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan (*empathy*), berpengaruh terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor
7. Besar pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan (*empathy*), terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Alor Kecil Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor adalah sebesar 66,3 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Suharto. (2018). *Responsiveness, Customer Relationship Management, Confidence, and Customer Loyalty. Scientific Journal of PPIUKM. Vol. 3, No. 2. e-ISSN No. 2356-2536, 86*
- Pohan (Dalam Fatimah Ahmad 2019), *Pengaruh Persepsi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas Titi Papan. Program Studi SI Ilmu kesehatan masyarakat, Universitas Islam negeri Sumatera Utara.*
- Sugiyono (Dalam firdaus 2021). *Metode Peneliiian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.*
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., & Peny, T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 407-421
- MARULI, E. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PASAR KADELANG, KABUPATEN ALOR, PROPINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 86-104.