**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS TANAH ABANG
KECAMATAN BATANGHARI LEKO**

Ropal Tores

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rahmانيyah

Email: toresropal@gmail.com

Abstract

This study aims to determine how the influence of service quality on patient satisfaction at Puskesmas Tanah Abang Batanghari Leko District. Field research, where researchers visited Tanah Abang District Health Center Batang Hari Leko by holding question and answer directly to employees who have the authority to provide data and information needed. The result of the research shows that there is influence of service quality to patient satisfaction at Tanah Abang Public Health Center of Batanghari Leko District. The method of analysis used in the research is simple linear regression. This study provides the latest evidence on the effect of service quality on patient satisfaction at Tanah Abang Public Health Center, Batanghari Leko District.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, simple linear regression.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit, baik Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Pemerintah dan tidak terlepas juga dalam hal ini Puskesmas. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, sehingga ada upaya lain yang dapat dilakukan tanpa terkecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik – baiknya. Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Kotler (2012: 50), menyatakan pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Layanan yang telah diterapkan di Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko yaitu dengan memberikan senyum, salam,

sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada beberapa pasien Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko adalah adanya keluhan-keluhan dari pasien, adapun keluhan yang sering terjadi adalah sebagai berikut:

- a. Staf dan perawat yang tidak ramah dalam melayani pasien yang berobat Pada Puskesmas Desa Tanah Abang
- b. Antrean yang panjang dan lama, sehingga membuat pasien jenuh dan menghabiskan banyak waktu
- c. Ruang tunggu yang tidak nyaman

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini, yaitu terbatas pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berkenaan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Bagi Penulis
Penerapan ilmu pengetahuan dan teori yang diterima penulis selama perkuliahan.
- b. Bagi Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

c. Bagi STIE Rahmadiyah Sekayu

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya dan menambah ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Kajian Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten atau tetap, Kotler (2012: 156). Sedangkan Tjiptono (2009: 20), mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kotler (2012: 156) menyatakan pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Menurut Parasuraman, et al. (2008: 148), *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan Lovelock dalam Tjiptono (2009: 22) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasar pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. (2008: 149), juga menyatakan bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka),

- perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
 - c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
 - d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
 - e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan kelima dimensi kualitas jasa tersebut, perusahaan harus bisa meramu dengan baik, bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak pada perilaku konsumen dalam melakukan pembelian.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Menurut Kotler (2012: 157), “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Pasien dalam konteks pelayanan disebut juga dengan pelanggan. Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga. Pelanggan (*Customer*) berbeda dengan konsumen (*Consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha. Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2006: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Tjiptono (2009: 23), “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu

yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2009: 26), indikator kepuasan konsumen terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:
 1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
 1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk mempermudah dalam penyusunan proposal skripsi, maka penulis menyusun kerangka pemikiran ini berdasarkan latar belakang masalah yang menjelaskan variabel bebas (kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan Pasien) yang dapat di lihat pada gambar 1.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Pada gambar di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 indikator sebagai alat ukur yakni: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian dan empati. Sedangkan kepuasan pasien ada 3 indikator sebagai alat ukurnya yakni: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Metode Penelitian

Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Tanah Abang yang beralamatkan di Jl. Puskesmas Desa Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin. Sedangkan waktu penelitian ini adalah lebih kurang 3 bulan.

Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut Sanusi (2011: 104), menjelaskan bahwa metode kuantitatif adalah metode yang penjelasannya melalui formula/rumus secara matematis ataupun statistik, dengan perhitungan angka-angka.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Berdasarkan sifatnya data penelitian ini termasuk ke dalam jenis data kuantitatif. Sedangkan berdasarkan sumbernya jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan Sekunder. Menurut Sanusi (2011: 103), adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini data tersebut dapat berupa hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanang Abang Kecamatan Batanghari Leko.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data ini diperoleh dengan cara membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang dianalisis. Dalam penelitian ini data sekunder berupa :

- 1) Sejarah singkat Puskesmas
- 2) Struktur organisasi Puskesmas

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. Menurut Sanusi (2011: 87), “Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Desa Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Menurut Sanusi (2011: 87), “Sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih”. Malhotra (2013: 135), menyatakan besarnya jumlah sampel yang diambil dapat ditentukan dengan mengalihkan jumlah indikator variabel dengan 5 (lima) atau 5 X item indikator variabel. Jumlah variabel kualitas pelayanan sebanyak 10 butir dan variabel kepuasan pasien sebanyak 10 butir, jadi jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 20 butir. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $5 \times 20 = 100$ responden yang umumnya pasien yang berobat pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang pengolahan datanya menggunakan SPSS For Windows Version 15.0, dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi sederhana dan analisis korelasi.

Analisis Regresi Sederhana

Regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Menurut Sugiyono (2012: 76), “analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel *independen* (X) dengan variabel *dependen* (Y)”. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Analisis Korelasi

Analisa koefisien korelasi yaitu uji yang menentukan derajat atau kekuatan korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batang Hari Leko. Kegunaannya untuk menentukan apakah suatu hipotesa dapat diterima atau tidak. Hasil nilai perhitungan dapat diperoleh dengan melakukan uji kebenaran nol hipotesa dan alternatif hipotesa.

Data yang diperoleh dari tempat penelitian dikumpulkan dan diolah serta disusun kemudian dianalisis secara kuantitatif, penulis menyimpulkan permasalahan-permasalahan yang diteliti.

Sedangkan penafsiran terhadap koefisien korelasi adalah:

1. Jika $r = 0$ atau mendekati 0, maka hubungan kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
2. Jika $r = +1$ atau mendekati +1, maka hubungan kedua variabel sangat kuat, dengan hubungan searah.
3. Jika $r = -1$ atau mendekati -1, maka hubungan keduanya sangat kuat, dengan hubungan berlawanan.

Menurut Sugiyono (2012: 140) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199	=	sangat rendah
0,20 - 0,399	=	rendah
0,40 - 0,599	=	sedang
0,60 - 0,799	=	kuat
0,80 - 1,000	=	sangat kuat

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun rumus yang digunakan untuk uji t sebagai berikut

Keterangan:

$T_{\text{Hitung}} = \text{Nilai } t$

$r = \text{Koefisien korelasi}$

$n = \text{Banyaknya data}$

Adapun kriteria pengujiannya adalah:

- H_0 : Kualitas Pelayanan secara Parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanang Abang Kecamatan Batanghari Leko.
- H_a : Kualitas Pelayanan secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanang Abang Kecamatan Batanghari Leko.

- a.. Jika nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini berarti Kualitas Pelayanan secara Parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Tanang Abang Kecamatan Batanghari Leko.
- b. Jika nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti Kualitas Pelayanan secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap pasien pada Puskesmas Tanang Abang Kecamatan Batanghari Leko.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,523	2,321		3,241	,002
Kualitas Pelayanan	,786	,062	,788	12,678	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Berdasarkan tabel di atas persamaan regresi sederhana yaitu: $Y = 7,523 + 0,786X$. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a merupakan nilai konstanta yang memiliki nilai sebesar 7,523 artinya jika kualitas pelayanan (X) adalah 0, maka kepuasan pasien (Y) sebesar 7,523. Dengan asumsi variabel bebas dianggap nol.
- b merupakan koefisien kualitas pelayanan yang memberikan nilai sebesar 0,786 artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pasien. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan/ditambahkan 1 maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,786.

Analisis Korelasi

Analisa koefisien korelasi yaitu uji yang menentukan derajat atau kekuatan korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. Kegunaannya untuk menentukan apakah suatu hipotesa dapat diterima atau tidak. Hasil nilai perhitungan dapat diperoleh dengan melakukan uji kebenaran nol hipotesa dan alternatif hipotesa.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,788 ^a	,621	,617	2,206

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: hasil olah data primer

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,788 artinya kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang kuat dan memiliki pengaruh sebesar 62,1% terhadap kepuasan pasien (Y) dan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini penulis menggunakan uji t. uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X (kualitas layanan) dan Y (kepuasan pasien), apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,523	2,321		3,241	,002
Kualitas Pelayanan	,786	,062	,788	12,678	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Olah Data Primer

Tabel di atas menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,678 lebih besar dari t tabel sebesar 1,661 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko dan dikuatkan dengan nilai sig. t $0,000 < \alpha$ $0,05$.

Dari hasil analisis regresi linier yang dilakukan oleh peneliti di atas, didapatkan persamaan regresi sederhana $Y = 7,523 + 0,786X$. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan

Batanghari Leko. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien yang dihasilkan akan mengalami peningkatan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien hal ditunjukkan pada nilai korelasi sebesar 0,788 dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 62,1% terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. Berdasarkan hasil uji hipotesis maka penelitian ini dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : a) Pada uji validitas, semua item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. b) Pada uji reliabilitas, didapat koefisien alpha hitung lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan reliabel/handal. c) Pada uji regresi linier sederhana, didapat nilai konstanta sebesar 7,523 dan koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,786 yang artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin. d) Pada analisis korelasi, didapat nilai korelasi sebesar 0,788 yang berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh sebesar 62,1% terhadap kepuasan pasien sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. e) Pada uji hipotesis, didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 12,678 $> t_{tabel}$ sebesar 1,661 dan dikuatkan oleh nilai sig. t sebesar 0,000 $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin. f) Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin. Yang berarti setiap peningkatan (penambahan) kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko Kabupaten Musi Banyuasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Surabaya: Liberty.
- Handoko, T.Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Dan Bauran Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi ketiga. Alih Bahasa Hendra Teguh. Yogyakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga,
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT salemba Empat.

- Malhotra. 2013. *Riset Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxpections*, The freePress, New York:NY
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PenerbitSalemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Sepuluh*. Bandung: CVAlfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andy.