

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PENGGUNA BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) PADA
PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTA GEDE II YOGYAKARTA**

R. Suprono Wahyujatmiko

STIE IEU Yogyakarta

Abstract

This study examines the effect of service quality which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy toward patient satisfaction of BPJS user. The result of linear regression calculation shows that tangible regression coefficient (X1) = 0,343, reliability (X2) = 0,479, responsiveness (X3) = -0,272, assurance (X4) = -0,298, and empathy (X5) = 0,188 Among the five variables The greatest influence on Patient Satisfaction (Y) in Kotagede II Yogyakarta Public Health Center is variable of reliability (X2), it is indicated by regression coefficient value equal to 0.479 largest among other coefficients.

From the calculation of SPSS shows that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have influence on patient satisfaction (Y) and all proven hypothesis.

Based on the calculation of the coefficient of determination (R²) obtained the value of the influence level between the dependent variable Patient Satisfaction (Y) with Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Power Response (X3), Warranty (X4), and Caution (X5) of 0.267 . It can be explained by the variable of Physical Evidence (X1), Reliability (X2), Power Response (X3), Warranty (X4), and Empathy (X3) X5).

Keyword: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011). Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Balai Pengobatan Umum yang ada di Puskesmas yaitu pemeriksaan pasien setiap hari kerja, bagi pasien yang berumur < 55 tahun. Rujukan apabila ada kasus yang perlu dirujuk. Balai pengobatan Gigi yang ada di Puskesmas yaitu pemeriksaan pasien setiap hari kerja, rujukan apabila ada kasus yang perlu dirujuk, pemeriksaan anak sekolah

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat ditanggung oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009).

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

Puskesmas diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Hasil yang diharapkan dalam menjalankan fungsi ini antara lain adalah terselenggaranya pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat. Upaya pelayanan yang diselenggarakan meliputi :

1. Pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, dengan kelompok masyarakat serta sebagian besar diselenggarakan bersama masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas.
2. Pelayanan medik dasar yang lebih mengutamakan pelayanan, kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga pada umumnya melalui upaya rawat jalan dan rujukan (Depkes RI, 2007).

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumber daya yang memadai dalam perusahaan.

Puskesmas juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri Puskesmas adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011). Di sisi lain Puskesmas perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional Puskesmas yang sangat tinggi disertai meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa Puskesmas. Adapun upaya yang harus dilakukan Puskesmas adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari Puskesmas baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan.

Standar Puskesmas Rawat Jalan Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Wilayah kerja Puskesmas meliputi wilayah kerja administratif, yaitu satu wilayah kecamatan, atau beberapa desa/kelurahan di satu wilayah kecamatan. Faktor luas wilayah, kondisi dan jumlah penduduk, merupakan dasar pertimbangan untuk membangun dan menentukan wilayah kerja Puskesmas. Agar peran

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien... (R. Suprono Wahyujatmiko)

dan fungsi Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan yang berada diujung paling depan dapat lebih maksimal melayani masyarakat, maka setiap Puskesmas yang ada maupun yang akan didirikan harus memenuhi standar yang baik sebagai Puskesmas rawat jalan,

Oleh sebab itu Puskesmas perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Parasuraman *cit* Lumpiyoadi, 2010). Pasien rawat jalan umum adalah pasien yang dianggap mampu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dengan biaya sendiri sehingga menjadi sumber penghasilan langsung bagi rumah sakit. Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan peserta jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang kita kenal sebelumnya sebagai PT Askes. Peserta BPJS terdiri dari dua kelompok, yaitu penerima bantuan iuran (PBI) dan bukan penerima bantuan iuran (Non PBI).

Kelompok PBI (Penerima Bantuan Iuran) diperuntukkan bagi fakir miskin dan orang tidak mampu dimana iuran jaminan kesehatan ditanggung oleh pemerintah. Masyarakat yang sudah mendaftar sebagai peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), tidak perlu membayar ketika berobat di Puskesmas karena sudah membayar iuran setiap bulannya. Iuran tersebut akan dikelola oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang kemudian akan dibayarkan kepada pihak Puskesmas secara bertahap. Dikhawatirkan dengan adanya perbedaan dalam cara pembiayaan pengobatan pasien, pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan akan berbeda yang kemudian dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Adapun masalah yang terjadi di puskesmas yaitu, kedatangan dokter masih tidak disiplin, mengakibatkan menumpuknya antrian pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas, kurangnya dipahami aturan prosedur Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) oleh masyarakat, sehingga banyak pasien rumah sakit yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merasa di ribetkan dengan prosedur tersebut. Dan peserta BPJS hanya boleh memilih satu fasilitas kesehatan untuk memperoleh rujukan dan tak bisa ke fasilitas kesehatan lain meski sama-sama bekerja sama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Keterbatasan itu menyulitkan orang yang sering bepergian dan bekerja di tempat jauh.

Hal ini yang mendorong peneliti untuk meneliti mengenai kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan Yogyakarta dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kota Gede II Yogyakarta.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penyusunan dapat memberikan rumusan masalah yaitu :

1. Apakah faktor *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta?

2. Apakah faktor *Reliability* (Kehandalan) X_2 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta?
3. Apakah faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap) X_3 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta ?
4. Apakah faktor *Assurance* (Jaminan) X_4 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta?
5. Apakah faktor *Empathy* (Empati) X_5 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta?

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2007 : 138), Loina beranggapan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : " Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani." (Brata, 2007 : 9).

Azrul Azwar (2011:40) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan ataupun masyarakat. Azrul Azwar (2011:21) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien... (R. Suprono Wahyujatmiko)

1. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
2. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen. Dengan kata lain, dalam menetapkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mempertimbangkan selain untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan, juga harus melihat tersedianya sumber daya yang memadai dalam perusahaan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan.

Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien Azwar (2008: 50)

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Unsur-unsur Kualitas Pelayanan antara lain :

- a) **PENAMPILAN.** Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti : wajah harus menawan, badan harus tegap / tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.
- b) **TEPAT WAKTU & JANJI.** Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c) **KESEDIAAN MELAYANI.** Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d) **PENGETAHUAN DAN KEAHLIAN.** Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e) **KESOPANAN & RAMAH TAMAH.** Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan / jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Fandy Tjiptono (2010:6) Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (Tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Menurut Zulian Yamit, (2008 :21-22) Meskipun terjadi beberapa perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan dan secara terus menerus perbedaan tersebut akan mengganggu, beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan.

Karakteristik jasa pelayanan menurut (Zulian Yamit, 2007). Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:216) mengemukakan bahwa dalam salah satu studi mengenai kualitas layanan oleh Parasuraman yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun ke atas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, sebagai berikut :

- a) Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e) Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

B. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Apabila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak dipuaskan, namun apabila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas, dan apabila penampilan melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang Kotler, (2008 : 116). Menurut Oliver (dalam Supranto, 2007) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien... (R. Suprono Wahyujatmiko)

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Philip Kotler (2007:42) Kepuasan adalah: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya".

Menurut Gibson, Invancovic dan Donelly (2009:58) Kepuasan adalah sebagai suatu proses dimana individu memilih, merumuskan dan menafsirkan suatu rangsangan untuk memahami keadaan lingkungannya berdasarkan pengalaman masa lalu dan rangsangan-rangsangan yang diterima oleh panca indra. Sedangkan menurut Husein Umar (2011:51) kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal.

Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasa psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk". Menurut M.N Nasution (2007:47) kepuasan pelanggan yaitu: "Perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk".

Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan menurut M.N Nasutionn (2007), yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan merupakan prioritas utama organisasi.
2. Pelanggan yang harus diperhatikan merupakan pelanggan yang paling penting.
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.

2. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Junaidi (2007 :80) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2010: 231) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas.

Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien.

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan Aditama (2010 : 117) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

3. Pengertian Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Keuntungannya, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menginap (opname). Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas dalam hal waktu menunggu, keramahan petugas, kejelasan informasi, keikutsertaan mengambil keputusan berobat, kepercayaan terhadap petugas, kebebasan memilih tempat berobat dan kebersihan ruangan pengobatan dan toilet mencapai skor dengan kategori cukup memuaskan.

Pelayanan rawat jalan adalah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit, Puskesmas atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien serta di rumah perawatan.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2011 : 99). Jawaban sementara ini masih perlu diuji kebenarannya. Oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Hipotesis sangat penting bagi penelitian karena dengan hipotesis maka penelitian akan terarah. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diajukan dan akan diuji adalah sebagai berikut:

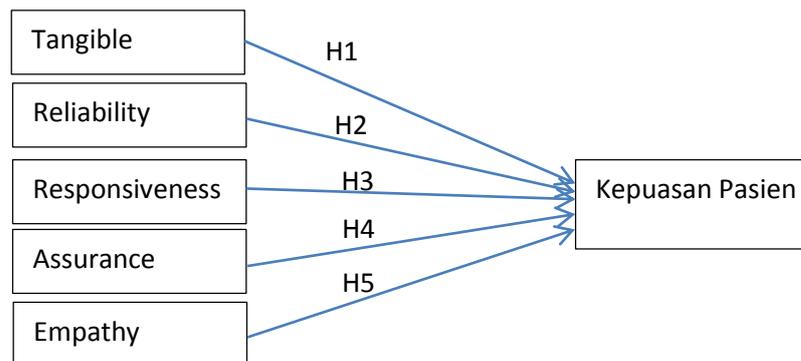
- 1) Faktor *Tangible* (Bukti Fisik) X_1 , berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.
- 2) Faktor *Reliability* (Kehandalan) X_2 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.
- 3) Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap) X_3 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien...
(R. Suprono Wahyujatmiko)**

- 4) Faktor *Assurance* (Jaminan) X_4 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.
- 5) Faktor *Empathy* (Empati) X_5 berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.

C. Model Penelitian

**GAMBAR 1
MODEL PENELITIAN**



METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Kotagede II Jl. Ki Panjawi No. 4, Kec. Kotagede Yogyakarta. Kemudian obyek penelitian yaitu para pasien rawat jalan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.

B. Data dan Teknik Pengumpulan

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta pada bulan Oktober 2016 sebanyak 4.500 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:81). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Mewakili).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *nonprobability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013:84). Sedangkan metode pengambilan sampel di lapangan menggunakan teknik *sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*innsidental*) bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:122).

Dalam penelitian ini diberlakukan tingkat kesalahan 10 % dari jumlah populasi yang ada. Sampel yang diambil menggunakan rumus *slovin* dalam hitung sebagai berikut :

$$s = \frac{p}{(p \cdot e^2) + 1}$$

$$s = \frac{4500}{(4500 \cdot 0,1^2) + 1}$$

$$s = \frac{4500}{(4500 \cdot 0,01) + 1}$$

$$s = \frac{4500}{46}$$

$$s = 97,82 \quad \Longrightarrow \quad 98 \text{ Responden}$$

Keterangan :

S : sampel

P : populasi

e : standar *error* atau tingkat kesalahan yang diyakini

Dari perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel yang didapat adalah 98 orang, dengan tingkat kesalahan 10 % dari jumlah populasi 4.500 orang.

D. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah batasan pengertian variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional diperlukan untuk menjelaskan supaya ada kesamaan penafsiran dan tidak mempunyai arti yang berbeda-beda.

Dalam penelitian ini definisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (X1), bentuk fasilitas–fasilitas, peralatan, personel dan alat komunikasi.
- 2) *Reliability* (X2), kemampuan untuk menyajikan jasa yang akurat sesuai keinginan pasien.
- 3) *Responsiveness* (X3), kerelaan untuk membantu pasien dan menyediakan jasa yang tanggapan pasien.
- 4) *Assurance* (X4), kompetensi dan perilaku karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kejujuran dan ke-percaya diri-an.
- 5) *Empathy* (X5), kepedulian dan perhatian terhadap pasien.

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Rawat Jalan (Y). digunakan dalam hal ini adalah. Menurut Kotler, (2007) dalam Rambat Lupiyoadi

(2013:228). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk /jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

E. Pengukuran Variabel

Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel yang mempengaruhi (stimulasi) atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. (Wijaya, 2013:13) Variabel independen dalam penelitian ini adalah : *Tangibles*(X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness*(X₃), *Assurance* (X₄), dan *Empathy* (X₅).

2. Variabel Dependen (Terikat)

Apabila tipe variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel lain. (Wijaya, 2013:13) Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien/pelanggan pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Rawat Jalan (Y).

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentangfenomenal social (Sugiyono, 2011:136).

Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata yaitu:

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1. Sangat Setuju | : Dengan Skor 5 |
| 2. Setuju | : Dengan Skor 4 |
| 3. Ragu- ragu | : Dengan Skor 3 |
| 4. Tidak Setuju | : Dengan Skor 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju | : Dengan Skor 1 |

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui layak tidak nya kuesioner perlu diuji dengan menggunakan uji validitas. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009: 109). Pada penelitian ini uji validitas yang digunakan adalah rumus korelasi *product moment* (Sugiyono, 2010 :248) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*.

n : jumlah sampel.

$\sum x$: jumlah skor variabel X.

$\sum y$: jumlah skor variabel Y.

$\sum xy$: jumlah perkalian skor variabel X dengan skor variabel Y.

Σx^2 : jumlah kuadrat skor variabel X.
 Σy^2 : jumlah kuadrat skor variabel Y.

Langkah pengujian sebagai berikut :

Kriteria kapan dikatakan valid dan tidak valid (Sugiyono, 2010:248).

1. Menentukan nilai r tabel dengan signifikansi (α) = 5%
2. Kriteria pengujian
Dikatakan tidak valid bila : r hitung < r tabel
Dikatakan valid : r hitung > r tabel

Pengambilan keputusan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi dan konsistensi dari pengukur. Suatu pengukur dikatakan reliabel jika dapat dipercaya, agar dapat dipercaya maka hasil pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda.

Rumus yang digunakan adalah teknik *Alpa* dari *Cronbach*, yaitu

$$r = \frac{M}{M-1} \left(1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

Keterangan :

M = Jumlah item

V_x = Variasi item-item

V_t = Variasi total (faktor)

Kriteria Reliabel atau Tidak Reliabel :

Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka reliabel

Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka tidak reliable.

HASIL dan PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas dan reliabilitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian. Analisis ini digunakan untuk mengukur konsistensi dalam pengukuran instrumen penelitian yang digunakan yaitu terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner penelitian ini. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam analisis ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa kepada responden untuk dijadikan sampel sebagai sumber data dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui sah tidaknya kuisisioner yang dibuat. Pada uji validitas digunakan rumus korelasi *product moment*. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

**TABEL 1
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS**

Variabel	Item	r hitung n =30	r Tabel 5 % (df =28)	Kriteria Pengujian	Keterangan
BUKTI FISIK (X1)	1	0,549	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,859	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,710	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,633	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,395	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kehandalan (X2)	1	0,649	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,835	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,618	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,626	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,440	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Daya Tanggap (X3)	1	0,688	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,718	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,827	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,768	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,745	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Jaminan (X4)	1	0,398	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,651	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,814	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,836	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,568	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Perhatian (X5)	1	0,428	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,509	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,634	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,808	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,836	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	0,781	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,785	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,608	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,618	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	5	0,401	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data primer diolah.

Berdasarkan uji validitas dari 30 responden, dinyatakan bahwa pernyataan- pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini pengaruh untuk mengetahui faktor Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅) berpengaruh terhadap

Kepuasan Pasien Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara jaminan Sosial) pada Pelayanan rawat Jalan di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta semua valid, karena uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2007: 45). Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung $30 - 2 = 28$, dengan $df = 28$ dan $alpha = 0,05$, didapat r tabel = 0,361. Jadi r hitung $>$ r tabel_(28;0,05) adalah 0,361 (r tabel terlampaui).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dalam pengukuran instrumen penelitian yaitu terhadap daftar pertanyaan (Kuisisioner) yang digunakan dalam penelitian ini. Reliabilitas akan menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut akan memberikan hasil yang tidak berbeda, apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek dalam kondisi yang sama.

TABEL 2
HASIL UJI CRONBACH ALPHA

Variabel	Cronbach Alpha (α)	Kriteria Nunnally	Hasil Pengujian	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0,609	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,618	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0,805	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel
Jaminan (X4)	0,663	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel
Perhatian (X5)	0,671	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,645	0,60	Cronbach Alpha $>$ 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah.

Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha $>$ 0,60 yang menurut kriteria Nunnally bisa dikatakan reliabel, dengan jumlah sampel (n) = 30 dan jumlah variabel 5.

B. Analisis Data

**TABEL 3
HASIL PERHITUNGAN UJI REGRESI LINIER BERGANDA
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.986	3.819		2.091	.039
	BUKTI FISIK	.355	.124	.256	2.858	.005
	KEHANDALAN	.475	.124	.341	3.842	.000
	DAYA TANGGAP	-.265	.093	-.263	-2.864	.005
	JAMINAN	-.296	.124	-.209	-2.391	.019
	PERHATIAN	.189	.092	.183	2.058	.042

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
Sumber: Data Primer diolah

Dengan melihat pada Tabel 3 diketahui nilai signifikan sebesar $0,005 > 0,05$, jika $Sig > 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Bukti Fisik (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

Dengan melihat pada Tabel 3 diketahui nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, jika $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Kehandalan (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

Dengan melihat pada Tabel 3 diketahui nilai signifikan sebesar $0,005 < 0,05$, jika $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Daya Tanggap (X_3) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan pasien (Y).

Dengan melihat pada Tabel 3 diketahui nilai signifikan sebesar $0,019 < 0,05$, jika $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti Jaminan (X_4) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

Dengan melihat pada Tabel 3 diketahui nilai signifikan sebesar $0,042 < 0,05$, jika $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Perhatian (X_5) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pasien (Y).

TABEL 4
NILAI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 ^a	.305	.267	3.714

a. Predictors: (Constant), PERHATIAN, JAMINAN, KEHANDALAN, BUKTI FISIK, DAYA TANGGAP

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Data primer diolah.

Dari data primer yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS diketahui besarnya adjusted R square sebesar 0,267. Hal ini berarti 26,7% variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan Pengguna BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅). Sedangkan sisanya (100% - 26,7% = 73,3%) dijelaskan variasinya oleh variabel lain. Atau dengan kata lain 26,7% sumbangan pengaruh variabel independen yaitu variabel Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y).

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅) sendiri-sendiri dan bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan pasien dalam menerima Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Rawat Jalan Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap Pasien yang telah menjadi klien Puskesmas Kotagede II Yogyakarta dimana 30 orang untuk uji validitas dan sisanya untuk sampel pengujian selanjutnya, ternyata didapatkan tanggapan responden tentang hasil Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅), jawaban yang bernilai positif dan bernilai negatif terhadap variabel tersebut hampir berimbang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Bukti Fisik (X₁), Kehandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄) dan Perhatian (X₅) sangat penting untuk diperhatikan untuk meningkatkan Kepuasan pasien agar tercapainya keuntungan perusahaan tersebut.

Pada uji validitas terhadap 30 responden diperoleh nilai $r > r$ tabel untuk setiap butir pertanyaan pada masing-masing variabel, sehingga semua butir pertanyaannya dinyatakan valid. Pada uji realibilitas membuktikan bahwa koefisien *alpha* Bukti Fisik (X₁) sebesar 0,609, koefisien *alpha* Kehandalan (X₂) sebesar 0,618, koefisien *alpha* Daya Tanggap (X₃) sebesar 0,805, Jaminan (X₄) sebesar 0,663, koefisien *alpha* Perhatian (X₅) sebesar 0,671 dan koefisien *alpha* Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,645, maka dapat disimpulkan bahwa semua koefisien alpha dari masing-masing variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* > 0,60, sehingga dinyatakan reabel (handal).

Dari 98 responden yang dijadikan sampel pada penelitian dikelompokkan dalam beberapa kategori seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, Pendidikan terakhir, dan gaji perbulannya dan frekuensi pemeriksaan diperoleh bahwa mayoritas Pasien Puskesmas

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien...
(R. Suprono Wahyujatmiko)**

Kotagede II Yogyakarta berjenis kelamin wanita sebesar 61,2% atau 60 orang, dengan usia rata-rata berusia 20-30 tahun yang mempunyai presentase tertinggi sebanyak 35 orang atau 35,7%, untuk kategori pekerjaan diperoleh 32 orang sebagai pelajar/mahasiswa dengan presentase sebanyak 32,7%, untuk kategori berdasarkan Pendidikan diperoleh 51 orang atau 52.0%, dan Penghasilan Perbulan diperoleh 51 orang atau 52.0% Pasien rata-rata Rp.500.000 - Rp.1.000.000.

Dalam penelitian ini untuk perhitungan regresi linear berganda menggunakan bantuan program bantuan SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh koefisien regresi sebesar Bukti Fisik (X_1) = 0,343, Kehandalan (X_2) = 0,479, Daya Tanggap (X_3) = -0,272, Jaminan (X_4) = -0,298, dan Perhatian (X_5) = 0,188. Diantara kelima variabel tersebut yang paling besar mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta adalah variabel Kehandalan (X_2), hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,479 terbesar diantara koefisien yang lain.

Dari hasil perhitungan secara (t test) dengan menggunakan bantuan program olah data SPSS didapatkan hasil bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) diperoleh nilai - t tabel (-1,662) < t hitung (2,858) > t tabel (1,662) dengan nilai signifikan sebesar 0,005 < 0,05 maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X_1) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) dan hipotesis terbukti.

Pada variabel Kehandalan (X_2), diperoleh nilai - t tabel (-1,662) < t hitung (3,842) < t tabel (1,662) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dari uji tersebut menunjukkan bahwa Kehandalan (X_2) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) dan hipotesis terbukti.

Pada variabel Daya Tanggap (X_3), diperoleh nilai - t tabel (-1,662) < t hitung (-2,864) > t tabel (1,662) dengan nilai signifikan sebesar 0,005 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Daya Tanggap (X_3) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) dan hipotesis terbukti.

Pada variabel Jaminan (X_4), diperoleh nilai - t tabel (-1,662) < t hitung (-2,391) > t tabel (1,662) dengan nilai signifikan sebesar 0,019 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Jaminan (X_4) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) dan hipotesis terbukti.

Untuk Pengujian variabel Perhatian (X_5), diperoleh nilai - t tabel (-1,662) < t hitung (2,058) > t tabel (1,662) dengan nilai signifikan sebesar 0,042 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel Perhatian (X_5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pasien (Y) dan hipotesis terbukti.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2) didapatkan nilai tingkat pengaruh antara variabel dependen Kepuasan pasien (Y) dengan Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Perhatian (X_5) yaitu sebesar 0,267. Hal ini berarti 26,7% variabel dependen yaitu variasi Kepuasan Pasien (Y) Pasien Puskesmas Kotagede II Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel Bukti Fisik (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5).

DAFTAR PUSTAKA

- Bawono, Anton, 2007 *Multivariate Analysis dengan SPSS*, Cetakan Pertama, STAIN, Salatiga press, Jawa Tengah.
- Kotler, Philip 2008 *Manajemen Pemasaran*
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, penerbit PT Indeks.
- Kotler, Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2012 *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua belas, penerbit PT Indeks.
- Priyatno, Dwi. 2011. *Buku Saku SPSS. Cetakan Pertama. Mediakom. Yogyakarta.*
- Sopiah, 2013. *Perilaku Konsumen*, Penerbit Andy Yogyakarta.
- Sugiono, 2011. *Metode Penelitian*
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu, 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama, penerbit BPFF, Yogyakarta.
- Saputra, Agung, Dwi. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS, di Rumah Sakit Bethesda, (Studi kasus Yogyakarta).*
- Yulianti, Nona, dan Madiawati, Putu, Nina. 2015. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pasien. pada unit rawat Inap Rumah Sakit. (Studi kasus Bandung).*