

Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab.Pringsewu

Rifqi Muzakki¹, Lukmanul Hakim²

¹²Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

JL. Z.A. Pagar Alam No. 93 Bandarlampung, , 0721-787214/0721-700261

Abstrak

Kepuasan pasien berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan seseorang dengan sikap yang positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasas menghargai dalam mencapai satu nilai penting pekerjaan. Kepuasan terhadap pasien merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang maksimal dalam pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor- faktor yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perusahaan mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong atau meningkatkan pelayanan mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif atau penelitian berdasarkan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Kab.Pringsewu.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, prestasi kerja, pasien, puskesmas*

1. PENDAHULUAN

Permasalahan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan atau organisasi yaitu puskesmas yang perlu di perhatikan, yaitu sebab secanggih apapun teknologi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan terutama puskesmas, pegawai dalam puskesmaslah yang akan menjalankannya. Hal ini dikarenakan sangat memerlukan perhatian sendiri dikarenakan semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapat nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kualitas dan kepuasan Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Arief (2019, p.165) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan atau hasil dan harapan-harapannya. Kepuasan terhadap pasien merupakan sikap emosional yang menyenangkan dalam pekerjaan sikap ini dapat dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Untuk mencapai tingkat

kepuasan pasien yang maksimal dalam pelaksanaan tugas, akan selalu menghadapi faktor- faktor yang diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga perusahaan mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong atau meningkatkan pelayanan mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Hasil survei wawancara pada UPT Puskesmas Kab.Pringsewu dimana pasien ada keluhan kepada petugas yang kurang baik dalam melayani pasien sehingga terjadinya hubungan yang kurang harmonis antara pasien dengan petugas kesehatan, serta petugas kurang peduli terhadap penyelesaian masalah pasien yang berkunjung ke puskesmas sehingga banyak pasien yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan petugas sehingga menyebabkan pasien kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Rahadi Fitri Nova (2016) Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan. Instansi sangat menyadari bahwa pasien harus dapat merasa puas dan senang dalam menerima pelayanan dari petugas pelayanan dan tanggung jawab sehingga pasien merasa puas dan pada akhirnya tujuan instansi dapat tercapai. Marliani (2018,p.301) Kepuasan merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Kepuasan pasien berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan seseorang dengan sikap yang positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasas menghargai dalam mencapai satu nilai penting pekerjaan. Adapun fenomena kepuasan pasien Puskesmas Pringsewu yaitu : Kepuasan secara keseluruhan, dimana yang paling sederhana dan umum untuk mengukur kepuasan pengguna layanan yang dimana pasien tidak merasakan kepuasan mereka dengan sebuah pelayanan tertentu yang telah mereka dapatkan. Kepuasan pelanggan, Berdasarkan komponen yang diuraikan sebelumnya bahwa adanya tidak kepuasan pasien terhadap pelayanan. Konfirmasi Harapan, Kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan ketercapaian harapan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan yaitu, pegawai kurang mau mendengarkan masukan pendapat dari pasien yang menimbulkan kurang puas nya terhadap pelayanan. Minat pembeli ulang, dimana petugas kurang peduli terhadap penyelesaian masalah pasien yang menyebabkan pasien lebih memilih dirujuk kerumah sakit sekitar. Kesediaan untuk merekomendasi, dalam hal ini kepuasan pasien berhubungan dengan pernyataan apakah pengguna pelayanan mendapatkan rekomendasi pelayanan oleh penyedia layanan yang dipergunakan pada pihak lainnya atau kerabatnya.

Tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan seseorang terhadap pelayanan jasa kesehatan tersebut. Berikut tabel jumlah tenaga kesehatan dan data kunjungan pasien Puskesmas Pringsewu tahun 2020.

Tabel 1. Jumlah Tenaga Kesehatan di UPT Puskesmas Kab.Pringsewu 2020

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Jumlah Orang
1	Dokter Umum	4
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat Gigi	23
4	Perawat	29
5	Farmasi	2

6	Kesehatan Masyarakat	1
7	Laboratorium	2
Jumlah		62

Sumber : UPTD Puskesmas Kab. Pringsewu

Ketersediaan medis yang ada pada Puskesmas Pringsewu sudah memenuhi standar sebagai puskesmas rawat inap dimana jumlah peralatan medis yang dimiliki sudah memenuhi standar untuk puskesmas rawat inap. Berikut merupakan peneliti sajikan rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap UPTD Puskesmas Kab. Pringsewu pada bulan Januari sampai Juni tahun 2020.

Tabel 2. Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap UPT Puskesmas Kab.Pringsewu Bulan Januari – Juni Tahun 2020

Tahun	Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap
2020	Januari	88	12
	Februari	265	36
	Maret	174	40
	April	28	5
	Mei	22	11
	Juni	33	15
JUMLAH		610	119

Sumber : Puskesmas Pringsewu

Berdasarkan data yang peneliti pada Tabel 2. dapatkan dari Puskesmas Rawat Inap Puskesmas Pringsewu, terkait dengan kunjungan Puskesmas Pringsewu dari bulan Januari sampai dengan Juni, menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan pasien walaupun selama masa pandemi Covid-19. Serta terjadi kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat jalan terjadi pada bulan Mei 2020 sebanyak 22 , sedangkan penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat inap terjadi pada tahun bulan April sebanyak 5 kunjungan pasien.

Hal terjadinya penurunan kunjungan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap ini kemungkinan terjadi dikarenakan derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat akan tetapi disebabkan karena enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Dari penjelasan diatas hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapainya target pekerjaan yang diharapkan oleh unit pelayanan unit pada Puskesmas Pringsewu. Oleh karena itu membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan yang ada pada Puskesmas Pringsewu.

Kualitas Pelayanan yang terjadi pada UPT Puskesmas Kab.Pringsewu juga dapat mempengaruhi kepuasan Pasien menjadi lebih meningkat sehingga dapat mempengaruhi kualitas dalam pelayanan. Menurut Arief (2019, p.135 kualitas pelayanan merupakan harapan pelanggan yaitu pasien terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dan kebutuhan-kebutuhan pelanggan sendiri. Berdasarkan hasil wawancara bentuk kualitas pelayanan yang terjalin antara pegawai dengan pasien didalam puskesmas dapat dikatakan kurang baik, bahwa pelayanan yang diterima kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti, pelayanan pada loket pendaftaran kurang ramah, pasien

terlalu lama menunggu dan tenaga kesehatan yang kurang ramah dimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan seperti petugas pelayanan yang tidak ramah,. Dengan itu membuat pasien merasa tidak puas dan tidak ingin untuk kembali berobat dipuskesmas tersebut. Permasalahan dalam pelayanan pun sering terjadi sehingga pasien enggan untuk berobat dan hanya meminta surat rujukan untuk berobat kerumah sakit disekitar. Kiky dan Ni Ketut (2018) Kualitas pada jasa atau pelayanan bertitik pusat pada bagaimana provider dapat berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta bagaimana sustainabel penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dari konsumen yang menginginkan pelayanan yang sama secara berkala. Akhlis Prya Pambudy (2016) Pelayanan adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

1.2 Kualitas Pelayanan

a. Grand Teori Kualitas Pelayanan

Lovelock dan wirtz (2007,p.418) kualitas layanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang dari pelanggan penyampaian layanan dari suatu perusahaan. Menurut Huang (2009,p.2) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kesan pelanggan terhadap efisiensi relative organisasi dan layanan yang diberikannya.

Zeith, Bitner & Gramler (2009,p.130) menyatakan "*service quality*", *the customer's perception of the service component of a product, is also a critical determinant of customer satisfaction*" yang berarti, kualitas layanan merupakan persepsi pelanggan atas komponen pelayanan sebuah produk, dan juga merupakan penentu yang penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Dengan demikian kualitas layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang secara nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

b. Fasilitas

Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan Tjiptono dan Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng, 2016)

Raharjani, Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng (2016) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan

pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pudyartono dan Al Asri Hasana (2018) Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas yaitu:

1. Sifat dan Tujuan Organisasi
Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya, contoh desain ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas.
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan financial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.
3. Fleksibilitas
Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa akan datang.
4. Estetis
Fasilitas jasa tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasinya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya, tinggi langi-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu.
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar
Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.
6. Biaya konstruksi dan operasi
Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energy ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

1. 2. Kepuasan Pasien

Teori yang dikemukakan oleh Maslow yaitu teori hierarki kebutuhan dasar manusia menjadi dasar dari perkembangan keilmuan lain yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Pemenuhan kebutuhan dasar dibagi menjadi suatu tingkatan tertentu yang memprioritaskan kebutuhan manusia dari yang paling dasar. Menurut Maslow mengemukakan bahwa hierarki adanya teori kebutuhan manusia yang ditunjukkan kedalam lima tingkatan yaitu, kebutuhan psikologis, rasa aman, sosial, harga diri dan aktualisasi dengan berbentuk piramida sebagai berikut :



Gambar : 1 Bagan Hirarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow
(Sumber: Willson Bangun)

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif dimana Menurut Sugiyono (2018, p.55) metode asosiatif merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara suatu variabel. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif atau penelitian berdasarkan hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPT Puskesmas Kab.Pringsewu.

a. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data berdasarkan sumbernya dan dalam penelitian ini menggunakan data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh penelitian untuk menjawab masalah pertanyaan peneliti. Jenis data yang digunakan adalah data dari hasil wawancara dengan pasien dan dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada pasien UPT Puskesmas Kab.Pringsewu.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Studi Lapangan (*Field Research*) merupakan metode pengumpulan data secara langsung kelapangan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada pasien UPT Puskesmas Kab.Pringsewu. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan penilaian berdasarkan skala likert.

Dalam skala Likert kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pernyataan. Menurut Sugiyono (2018, p.132) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi. Skala Likert digunakan untuk menghitung semua indikator. Pembagian skala Likert dilakukan dengan pembagian berikut:

Tabel 3. Instrument Skala Likert

No	Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber :Sugiyono (2018:93)

c. Populasi dan Sampel

Populasi dan Sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel sebagai berikut:

i. Populasi

Faktor yang penting dalam penelitian adalah data yang menjawab pemecahan masalah (pertanyaan penelitian) serta untuk menguji hipotesis yang telah diturunkan. Data tersebut dapat diperoleh dari populasi yang ada di lapangan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018, p.115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen atau pasien rawat jalan pada UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pringsewu Kab. Pringsewu.

ii. Sampel

Sampel dalam suatu kegiatan penelitian adalah mewakili dan dijadikan responden subjek penelitian atau yang akan diteliti dan dijadikan responden penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018: 62) menyatakan bahwa: "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi." Agar sampel yang diambil representatif, maka diperlukan teknik pengambilan sampel. Penentuan sampel perlu dilakukan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mendapatkan data yang benar, sehingga kesimpulan yang diambil dapat dipercaya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik slovin, dengan menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah :

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Banyak responden

- N : Jumlah sampel yang akan diambil
E : Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir $e=0,1$ (10%) untuk populasi dan jumlah besar.

$$n = \frac{610}{1 + 610(0,1)^2} = 85$$

berdasarkan jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 610 orang, sehingga perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 85 orang, sampel diambil berdasarkan teknik probability sampling, simple random dimana peneliti memberiku peluang yang sama bagi setiap populasi untuk dipilih menjadi sampel yang digunakan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

d. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018, p.58) Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas / Independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) menurut (Sugiyono 2018, p.59) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2).

2. Variabel Terikat / Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas menurut (Sugiyono, p.59) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini yang diukur adalah variabel X yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), variabel (Y) Kepuasan Pasien. Uji persyaratan instrumen penelitian menguji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Uji Validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji Validitas dilakukan untuk menguji butir pertanyaan yang disebarkan pada sampel yang bukan responden sebenarnya (Sugiyono, 2018). Uji Validitas yang diuji pada 37 responden. Uji Validitas dengan menggunakan korelasi product moment. Penulis menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Program and Service Solution) 22 dalam Uji Validitas pada penelitian ini. Dengan menggunakan rumus di bawah ini:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$\sum X$ = Total skor belahan ganjil

$\sum Y$ = Total skor belahan genap

$\sum XY$ = Total skor belahan ganjil genap

Kriteria pengujian :

1. Jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05), maka kuesioner dinyatakan Tidak Valid.
2. Jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05), maka kuesioner dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Apabila dilakukan penelitian yang sama dengan tujuan yang sama dan karakteristik responden yang sama, maka hasil pengambilan data berikutnya akan didapatkan respon yang kurang lebih sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS (Statistical Program and Service Solution). Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai t alpha indeks korelasi.

Tabel 4. Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2018, p.269)

Uji Persyaratan Analisis Data

Uji Normalitas

Uji Normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian diambil dari jumlah sampel bisa di pertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini peneliti di bantu dengan program SPSS 20.

Prosedur pengujian dilakukan dengan cara :

1. Rumus hipotesis :
Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal
H₁ : Data dari populasi yang berdistribusi tidak normal
2. Kriteria pengambilan keputusan :
Apabila (sig) > 0,05 maka Ho diterima (Normal)
Apabila (sig) < 0,05 maka Ho ditolak (Tidak Normal)

Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) 20. Uji linieritas dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

Prosedur pengujian dilakukan dengan cara :

1. Rumus hipotesis :
Ho : Model regresi berbentuk Linier
H₁ : Model regresi tidak berbentuk Linier
2. Kriteria pengambilan keputusan:
Jika nilai (Sig) > (0,05) alpha maka Ho diterima
Jika nilai (Sig) < (0,05) alpha maka Ho di tolak

Uji Multikolenieritas

Uji Multikolenieritas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) satu yaitu variabel Lingkungan Kerja Fisik (X₁) dengan variabel bebas (independen) yang lainnya yaitu variabel Disiplin Kerja (X₂). Gejala Multikolenieritas dapat diketahui dengan menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance Value. Jika nilai VIF lebih besar dari 10 maka ada gejala Multikolenieritas dan pada Tolerance Value lebih kecil dari 0,1 maka ada gejala Multikolenieritas. Pada uji Multikolinieritas ini penulis menggunakan SPSS 20.

Prosedur pengujian dilakukan dengan cara :

1. Jika nilai VIF > 10 maka ada gejala Multikolinieritas.
Jika nilai VIF < 10 maka tidak ada gejala Multikolinieritas.
2. Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala Multikolinieritas.
Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala Multikolinieritas.
3. Penjelasan kesimpulan, dengan membandingkan nilai probabilitas (Sig) > 0,1 atau sebaliknya maka variabel X Multikolinieritas atau tidak Multikolinieritas.

Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018, p.142) teknis analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X₁), Fasilitas (X₂) dan variabel dependent yaitu Kepuasan Pasien (Y), maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut (Anwar Sanusi (2017, p.117):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_t$$

Keterangan :

- Y = Variabel dependen (Kepuasan Pasien)
a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)
X₁ = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)
X₂ = Variabel independen Fasilitas)

Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan uji F (dilihat perhitungan SPSS pada Coefficient Regression Full Model / Enter).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Ho : Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu.

Ha : Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak.
Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima.
- b. Jika nilai sig $< 0,05$ maka Ho ditolak.
Jika nilai sig $> 0,05$ maka Ho diterima.

Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pasien

Ho : Fasilitas (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu.

Ha : Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak.
Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima.
- b. Jika nilai sig $< 0,05$ maka Ho ditolak.
Jika nilai sig $> 0,05$ maka Ho diterima.

Uji F

Uji simultan (uji F) ini digunakan untuk melihat apakah variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pringsewu Kab. Pringsewu.

Ho : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada UPTD Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pringsewu Kab. Pringsewu.

Ha : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada UPTD (Pusat Kesehatan Masyarakat) Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu.

Kriteria pengambilan keputusan :

- a. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) maka Ho ditolak dan Ha diterima.
Artinya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu.
- b. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) UPT Puskesmas Kab. Pringsewu

4.SIMPULAN

Berdasarkan data yang terdapat dari Puskesmas Rawat Inap Puskesmas Pringsewu, terkait dengan kunjungan Puskesmas Pringsewu dari bulan Januari sampai

dengan Juni, menunjukkan bahwa terjadinya penurunan kunjungan pasien walaupun selama masa pandemi Covid-19. Serta terjadi kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan dan rawat inap di setiap bulannya. Penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat jalan terjadi pada bulan Mei 2020 sebanyak 22 , sedangkan penurunan kunjungan tertinggi dari jenis pelayanan rawat inap terjadi pada tahun bulan April sebanyak 5 kunjungan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustin, R. D., Kasim, K. T., & Barlian, N. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Pasiripan Kabupaten Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Bussines Management*, 1(2), 126-132.
- [2] Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Cetakan ketiga. Penerbit Erlangga
- [3] Darmajaya, IIB. 2018. Panduan Penyusunan Tugas Akhir Skripsi. Bandar Lampung: IIB Darmajaya
- [4] Erri, D., & Arlin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. *Simnasiptek 2017*, 1(1), 48-55.
- [5] Purba, E. (2018, April). Models Of Sustainable Quality To Improve Implementation Of Quality System Of Qualified Enterprise. In *Prosiding International conference on Information Technology and Business (ICITB)* (pp. 1-4).
- [6] Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- [7] Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung Cetakan ketiga. PT. Rafika Aditama.
- [8] Ardiansyah, R. (2019, November). Penggunaan Metode Balance Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Pekerjaan Pada PT. Bangun Cipta Karya Pamungkas (PT. BCKP). In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 78-87).
- [9] Manik, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina Di Duri. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 7(1), 80-93.
- [10] Marliani, Rosleny. 2018. Psikologi Industri dan Organisasi. Bandung. Cetakan kedua. Penerbit Setia.
- [11] Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. A. (2017). Effects of hospital service quality on patients' satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3, 556-567.
- [12] Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *JPIM (JURNAL PENELITIAN ILMU MANAJEMEN)*, 1(1), 11-Halaman.
- [13] Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [14] Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5).

- [15] Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1), 45-51.
- [16] Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital).
- [17] Fitria, Y. A. (2019). Visualization of data on earthquake prone areas from the analysis of earthquake data vibrations. *Test Engineering and Management*, 81(11-12).
- [18] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality & Satisfaction Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*, 1.
- [19] Tumvila Drian. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan Jaya Di Tulungagung. Yogyakarta.
- [20] Wardani, F. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Ku Jungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rsud Kotapinang (Doctoral Dissertation, Institut Kesehatan Helvetia).