
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
PUSKESMAS WIROBRAJAN KOTA YOGYAKARTA**

Y. Sudaryanto¹⁾, Riqif Arafah²⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP Yogyakarta
sudaryanto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta Dengan menggunakan IBM SPSS *for windows versi 22*. Metode penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah Puskesmas wirobrajan Kota Yogyakarta sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, analisis ini menggunakan variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian sedangkan untuk variabel dependen menggunakan kepuasan pasien. Hasil uji t untuk menunjukan bahwa Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas wirobrajan Kota Yogyakarta dengan nilai signifikansi 0.000. Fasilitas kefarmasian secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas wirobrajan Kota Yogyakarta dengan nilai signifikansi 0.052 dan hasil uji F menunjukan Kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas wirobrajan Kota Yogyakarta. Persamaan linier berganda menunjukan $Y = 0.102 + 0.212.X_1 + 0.136X_2$. Nilai $R = 0.839$ menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. $R^2 = 0.704$ menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian memberikan kontribusi padakepuasan pasien sebesar 70,4% diluar penelitian ini memiliki kemampuan memberikan kontribusi 29,6%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas kefarmasian, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality and pharmaceutical facilities on outpatient satisfaction at the Wirobrajan Community Health Center, Yogyakarta City using IBM SPSS for Windows version 22. This research method is quantitative research. The sample from this research was the Wirobrajan Community Health Center, Yogyakarta City with 100 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression. This analysis uses the independent variables quality of service and pharmaceutical facilities, while the dependent variable uses patient satisfaction. The results of the t test show that service quality partially has a significant effect on patient satisfaction at Wirobrajan Health Center, Yogyakarta City with a significance value of 0.000. Pharmaceutical facilities partially do not have a significant effect on patient satisfaction at the Wirobrajan Health Center, Yogyakarta City with a significance value of 0.052 and the F test results show that the quality of service

and pharmaceutical facilities simultaneously have a positive effect on patient satisfaction at the Wirobrajan Health Center, Yogyakarta City. The multiple linear equation shows $Y = 0.102 + 0.212X_1 + 0.136X_2$. The R value = 0.839 shows that the variables of service quality and pharmaceutical facilities have a very strong relationship with patient satisfaction. $R^2 = 0.704$ shows that the variable quality of pharmaceutical services and facilities contributes to patient satisfaction by 70.4% outside this research has the ability to contribute 29.6%.

Keywords: *Service Quality, Pharmaceutical Facilities, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada masa perkembangan teknologi ini, banyak perusahaan di bidang kesehatan saling memberikan upaya maksimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu usaha jasa yang banyak ditemui adalah Puskesmas. Menurut Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Faskes). Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam mewujudkan kepuasan pasien, pihak Puskesmas menggunakan harapan dan kebutuhan pasien sebagai patokan selama pemberian layanan.

Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien rawat jalan, dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, kebutuhan pasien dan kurang berkualitas akan membentuk suatu ketidakpuasan pada pasien.

Kualitas pelayanan petugas di Puskesmas merupakan suatu fenomena yang unik, sebab seseorang dalam mempersepsikan suatu kualitas pelayanan dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan petugas. Hal ini disebabkan karena kepuasan pasien merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif. Untuk mengatasi perbedaan seharusnya yang dipakai sebagai patokan adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan

yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus dipenuhi sebelum adanya penawaran suatu jasa kepada pasien, fasilitas Puskesmas yang diberikan berupa penyediaan obat-obatan, berbagai alat medis dan non medis yang memadai, desain interior, ruang peralatan medis, dan kebersihan fasilitas kefarmasian.

Fasilitas menjadi salah satu penunjang dalam menyokong kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini memberikan poin lebih pada kualitas pelayanan sehingga pelanggan yang telah menggunakan jasa tersebut mendapatkan kepuasan masing-masing. Berdasarkan pendahuluan diatas sehingga dapat dirumuskan apakah variabel Kualitas Pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta, apakah variabel Fasilitas Kefarmasian secara parsial mempengaruhi Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta, apakah variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kefarmasian secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta?

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Nursalam, 2014: 295).

Indikator Kepuasan Pasien, Adapun indikator kepuasan pasien menurut Laliya Ramadhani (2020:16) indikator kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik.
- b. Menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan baik.
- c. Petugas yang memiliki pengetahuan dan keterampilan baik.
- d. Merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien.

2. Kualitas Pelayanan

Wykof (Tjiptono, 2014: 268) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa. Jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersiapkan (*perceived service*). Menurut Parasuraman, Zeithamal dan Berry dalam Bateon (1991:516) dan dalam Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018: 7) kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator dimensi yang disebut SERVQUAL, yaitu:

- a. Berwujud (*tangibles*) berdasarkan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan dan materi yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat serta pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) berdasarkan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. Jaminan (*assurance*) yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Indriyanti, 2021).
- e. Empati (*empahty*) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Felisitas Evanjelina (2018:7) masing-masing unsur yang

menentukan kualitas pelayanan jasa *Tangibles* (Berwujud) adalah sebagai berikut :

- a. Penampilan petugas dalam melayani pasien.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- c. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.

3. Indikator *Realibility* (Kehandalan) adalah sebagai berikut:

- a. Kecapatan petugas dalam melayani pelanggan.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas .
- c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

4. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah sebagai berikut :

- a. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
- c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

5. Indikator *Assurance* (Jaminan) adalah sebagai berikut :

- a. Petugas memberikan jaminan pelayanan cepat
- b. Petugas melakukan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

6. Indikator dari *Emphaty* (Empati) adalah sebagai berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

Fasilitas Kefarmasian

Berdasarkan Permenkes RI nomor 51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian, dalam pasal 1 ayat 8 yaitu Fasilitas Kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk melakukan Pekerjaan Kefarmasian. Dalam ayat 11 juga dikatakan bahwa Fasilitas Pelayanan Kefarmasian adalah sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kefarmasian, yaitu apotek, instalasi farmasi rumah sakit, Puskesmas, klinik, toko obat, atau praktek bersama. Hal hal

yang menyangkut pasal 1 ayat 8 dijabarkan di pasal 20. Dalam Pasal 20 menyatakan bahwa Dalam menjalankan Pekerjaan kefarmasian pada Fasilitas Pelayanan Kefarmasian, Apoteker dapat dibantu oleh Apoteker pendamping dan/atau Tenaga Teknis Kefarmasian. Hal ini diperjelas di pasal 21 ayat 1 sampai 5 yaitu, ayat (1) Dalam menjalankan praktek kefarmasian pada Fasilitas Pelayanan Kefarmasian, Apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian, ayat (2) Penyerahan dan pelayanan obat berdasarkan resep dokter dilaksanakan oleh Apoteker, ayat (3) Dalam hal di daerah terpencil tidak terdapat Apoteker, Menteri dapat menempatkan Tenaga Teknis Kefarmasian yang telah memiliki STRTTK (Surat Tanda Registrasi Tenaga Teknis Kefarmasian) pada sarana pelayanan kesehatan dasar yang diberi wewenang untuk meracik dan menyerahkan obat kepada pasien, ayat (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan kefarmasian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menurut jenis Fasilitas Pelayanan Kefarmasian ditetapkan oleh Menteri dan ayat (5) Tata cara penempatan dan kewenangan Tenaga Teknis Kefarmasian di daerah terpencil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Menteri.

Tjiptono (2006) dalam Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa yaitu:

1. Perencanaan Spasial

Merupakan aspek aspek seperti proporsi, tekstur, warna, dan lain lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari emakai atau orang yang melihatnya.

2. Perancang Ruang

Mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain lain seperti penempatan ruang penempatan pertemuan perlu diperhatikan selain daya tampungnya juga perlu diperhatikan penempatan perlengkapan.

3. Perlengkapan atau Perabotan

Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang- barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.

4. Tata Cahaya

Perlu diperhatikan adalah warna jenis dan aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

5. Warna

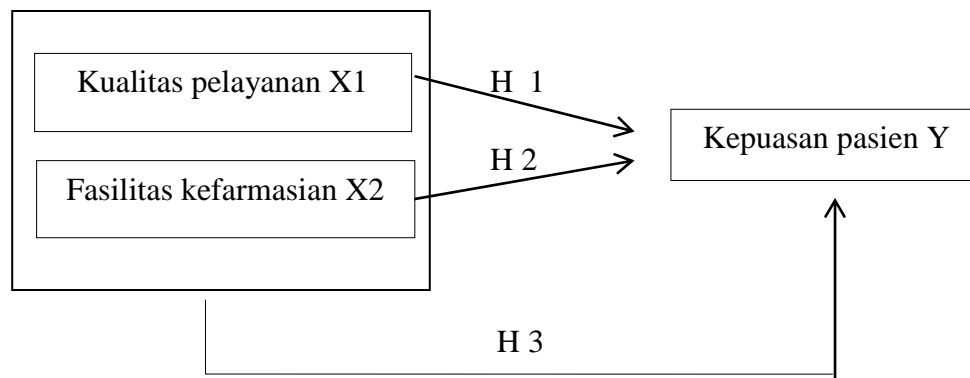
Dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

6. Pesan-pesan Grafis

Aspek penting yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk pewajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

7. Pusat Kesehatan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Pasal 1 ayat (2), puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya Kecamatan Sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut. Puskesmas memiliki fungsi sebagai pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan (Kemenkes RI, 2017). Adanya Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat; mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Permenkes RI, 2014). Berikut digambarkan kerangka berpikir



Gambar 1. Kerangka berpikir

Hipotesis

- H1 : Diduga kualitas pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta.
- H2 : Diduga fasilitas kefarmasian secara parsial mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta.
- H3 : Diduga kualitas pelayanan dan fasilitas kefarmasian secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu pada bulan Mei s/d 2021. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan upaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. Jumlah kunjungan pada tahun 2020 sebanyak 31.897 pasien. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini 100 responden.

Sumber Data Penelitian

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2019: 194). Dengan demikian peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada para responden pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Wirobrajan kota Yogyakarta. Sumber sekunder merupakan sumber

yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019: 194). Data yang digunakan peneliti adalah berupa dokumen dan file di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta.

Uji Hipotesis dan Analisis Data

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis linear berganda. Metode penelitian ini digunakan karena lebih dari satu variabel independen. Dalam judul penelitian ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Rumus dari regresi linear berganda adalah.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel kepuasan pasien

a = Konstanta regresi

b1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan b2 = Koefisien regresi fasilitas

X1 = Variabel kualitas pelayanan X2 = Variabel fasilitas kefarmasian e = error/variabel pengganggu

Dalam penelitian ini Uji t {parsial} dimaksudkan untuk menguji hipotesis 1 dan hipotesis 2. Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Penolakan atau penerimaan hipotesis berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 maka H_1, H_2 diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar (>) dari 0,05 maka H_1, H_2 , ditolak.

Menurut Ghozali (2013:96), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi lebih kecil

(<) dari 0,05 maka hipotesis H_3 secara simultan diterima. Jika nilai signifikansi lebih besar (>) dari 0,05 maka H_3 , secara simultan ditolak.

PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *pearson's product moment coefficient r* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghazali (2013:53), yaitu jika nilai signifikansi (uji dua sisinya) lebih kecil dari 0,05 maka item instrumen dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X1
Kualitas Pelayanan**

Variabel X1	<i>Pearson correlation</i>	Sig	Hasil
Item 1	0,587	0,000	Valid
Item 2	0,697	0,000	Valid
Item 3	0,723	0,000	Valid
Item 4	0,682	0,000	Valid
Item 5	0,739	0,000	Valid
Item 6	0,721	0,000	Valid
Item 7	0,742	0,000	Valid
Item 8	0,795	0,000	Valid
Item 9	0,747	0,000	Valid
Item 10	0,763	0,000	Valid
Item 11	0,818	0,000	Valid
Item 12	0,764	0,000	Valid
Item 13	0,754	0,000	Valid
Item 14	0,755	0,000	Valid
Item 15	0,686	0,000	Valid

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas
Variabel X2 Fasilitas Kefarmasian**

Variabel X2	<i>Pearson correlation</i>	Sig	Hasil
Item 1	0,737	0,000	Valid
Item 2	0,777	0,000	Valid
Item 3	0,769	0,000	Valid
Item 4	0,729	0,000	Valid
Item 5	0,736	0,000	Valid
Item 6	0,823	0,000	Valid

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas
Variabel Y Kepuasan Pasien**

Variabel X1	<i>Pearson correlation</i>	Sig	Hasil
Item 1	0,853	0,000	Valid
Item 2	0,878	0,000	Valid
Item 3	0,805	0,000	Valid
Item 4	0,819	0,000	Valid

(Sumber : data diolah tahun 2022)

Berdasarkan tabel uji validitas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan variabel X₁, X₂ dan Y dinyatakan valid karena nilai signifikan < 0,05. Oleh karena itu, analisis validitas dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Suatu kuesioner dinyatakan reliable (handal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila nilai *cronbach alpha* > *alpha standart* (0,70).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistic

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's alpha based on standardized items</i>	<i>N of Items</i>
X ₁	.937	0.70	15
X ₂	.855	0.70	6
Y	.858	0.70	4

Hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa masing-masing variabel menghasilkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,937 untuk variabel X₁, 0,855 untuk variabel X₂, 0,858 untuk variabel Y. Dengan demikian ketiga variabel tersebut dapat dikatakan valid karena data yang dihasilkan reliabel dan nilai *cronbach's alpha* > *alpha standart* (0.70).

Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t (parsial)

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.102	1.083		.094	.925
Kualitas pelayanan	.212	.027	.694	7.780	.000
Fasilitas kefarmasian	.136	.069	.175	1.965	.052

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji regresi berganda maka dihasilkan sebuah persamaan seperti berikut:

$$Y = 0,102 + 0.212X_1 + 0.136X_2$$

Uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Berdasarkan hasil uji t (parsial) dapat diambil kesimpulan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000. Diketahui bahwa $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, yang artinya kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Untuk variabel fasilitas kefarmasian (X_2) diperoleh nilai signifikan sebesar 0,052. Diketahui bahwa $0,052 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) tidak diterima, yang artinya fasilitas kefarmasian (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Uji F

Tabel 6. Hasil uji F ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458.468	2	229.234	115.395	.000^b
	Residual	192.692	97	1.987		
	Total	651.160	99			

- a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN
- b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kefarmasian , Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis ketiga (H_3) diterima, yang artinya secara simultan/serentak variabel Kualitas pelayanan (X_1), Fasilitas kefarmasian (X_2) mempunyai pengaruh secara siultan terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Untuk hasil uji t di peroleh nilai signifikansi sebesar $0,000$ dimana nilai signifikansi tersebut $< 0,05$, artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta, sehingga H_1 diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Laliya Ramadhani (2020), juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Felisitas Evanjelina (2018), untuk hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,052$ dimana nilai signifikansi tersebut $> 0,05$, artinya secara parsial variabel fasilitas kefarmasian tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta, sehingga H_2 tidak diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) dan Laliya Ramadhani (2020). Hasil uji F diperoleh bahwa nilai signifikan sebesar $0,000 <$ nilai signifikan standart sebesar $0,05$, yang artinya secara simultan/serentak variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas kefarmasian mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pasien (Y) Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta, sehingga H_3 diterima. Ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Laliya Ramadhani 2020), (Sudaryanto, 2022).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. Dari hasil perhitungan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Fasilitas kefarmasian (X_2) tidak memiliki pengaruh terhadap pasien di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. Dari hasil perhitungan uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,052 > 0,05$. Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas kefarmasian (X_2) memiliki pengaruh secara simultan kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Wirobrajan Kota Yogyakarta. Dari hasil perhitungan uji F diperoleh nilai signifikansi untuk X_1 dan X_2 sebesar $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, imam 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* 19.Edisi 5.Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2013. “*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM*.”
SPSS. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2016.*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM*
SPSS.Edisi 7.Semarang : Penerbit Universitas DiponegoroKemenkes RI. 2017*Profil keehatan Indonesia*. Indonesia : Jakarta.
- Indriyanti, A. (2021). Pengaruh Peningkatan Kemampuan Kerja, Pelatihan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Peningkatan Performance Karyawan Pmi Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 12(1), 41-51.
- Lena Fesilitas evanjelina.2018.*Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien studi kasus pada pasien rumah sakit karitas weetabula sumba barat daya*. Universitas sanatadharma. Yogyakarta

- Marzaweny, Diskha, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Media Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru*, Volime 10, No.3, September 2012.
- Menkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Publik, Taman Sidoarjo.
- Mubarak, Watih Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat :Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika
- Parasuraman A,Zeithamal VA Berry LL Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception And Expectation. New York : The Free Press,1999.
- Peraturan Meteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat* ditetapkan di Jakarta pada tanggal 16 Oktober 2019.
- Peraturan pemerintah RI bi.51 tahun 2009 tentang pekerjaan kefarmasian
- Ramadhani laliya. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas kejajar kabupaten wonosobo*. STIE YKP. Yogyakarta
- Sudaryanto, S., & Erliyanti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Parigi. *Prima Ekonomika*, 13(2), 63-75.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta, Bandung.
- _____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, Danang, 2012, *Sumber Daya Manusia*. Caps, Yogyakarta.
- Supriyanto, S dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Toriq, Mochammad. (2014). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 31.61264 di Sidoarjo*, skripsi (STIESIA) Surabaya.

Welia tri irfa Indrayani. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam(RSI)siti rahmah*. Universitas muhammadiyah sumatera barat. Sumatera barat.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta

http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BAB_II.pdf

<https://wirobrajanpusk.jogjaKota.go.id/page/index/daftar-layanan>