

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS UMBULHARJO II YOGYAKARTA**

**Kadari**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “YKP”  
Jalan Godean Km. 3 Tambak – Yogyakarta 55182

---

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 30 responden yang terdiri dari semua pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *icidental Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Penelitian ini menggunakan model regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan uji t yang di peroleh sebesar 0,00 lebih kecil dari hasil signifikan yang besarnya 0,05. Jadi kesimpulan uji t mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa R Square besar 0,629 atau 62,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 62,9 %, sedangkan sisanya sebesar 37,1 atau 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di masukan dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesma**

## **Latar Belakang Masalah**

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja.

Dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan Puskesmas di haruskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan, pendidikan maupun penelitian, sedangkan dalam upaya kesehatan Puskesmas diperlukan perbekalan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya.

Masalah kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial masyarakat yang semakin meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Artinya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mengevaluasi berdasarkan sudut pandang konsumen.

Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Supranto (2001:227). Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan bahkan meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

Menurut Wijono (2015) beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendekatan dan perilaku petugas terutama pada saat pertama kali kunjungan, mutu informasi yang diberikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu obat (periksa kesehatan maupun pengambilan obat), fasilitas umum di Puskesmas, serta hasil dan perawatan tetapi yang diterima. . Salah satu faktor tersebut adalah waktu tunggu obat (waktu dispensing obat), telah di jelaskan dalam kepmenkes RI No. 129 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal dari farmasi dalam waktu tunggu pelayanan untuk jenis resep obat jadi adalah <30 menit dan untuk resep racikan adalah <60 menit.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan Puskesmas. Pelayanan yang berkualitas di Puskesmas adalah dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Puskesmas. Dalam sebuah Puskesmas dibutuhkan sebuah pelayanan yang berkualitas supaya pasien yang datang ke Puskesmas merasa puas dengan pelayanan yang ada akan tetapi tidak semua Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang telah diuraikan di atas penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta”.

### **Rumusan Masalah**

Dengan berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta

### **Kajian Pustaka Kualitas Pelayanan**

Menurut Supranto (2001:227), Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu

proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler (2002:83) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Meninjaya (2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat di lihat dari lima dimensi mutu. Lima dimensi mutu dikenal dengan servqual (service quality ) yang terdiri atas :

- a. Kondisi fisik (*tangibles*) merupakan kondisi yang ada dalam memberikan pelayanan yang meliputi kualitas fisik, kondisi sarana, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan parastaf atau pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap sesuai prosedur.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dapat dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan-keraguan.
- e. Empati (*emphaty*) dapat dilihat melalui kemudahan dalam rangka hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **Kepuasan Pasien**

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; “Merasa Senang; perihal (hal yang bersifat panas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya)”. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan atau jasa.

Menurut Supranto (2006:76) mendefinisikan “Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”.

Sedangkan menurut Kotler (2003:36) mengemukakan bahwa;”Tingkat kepuasan adalah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesaanya terhadap kerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Menurut Gibson (2007:112) Kesimpulan dari kepuasan itu adalah “Kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pasien) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan”.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai Chandra (2005:195). Sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas seorang individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan

yang diberikan terpenuhi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

## 2. Teori Kepuasan Pasien.

Menurut Haryanti dan Hadi, ada dua teori dalam memahami kepuasan pada konsumen dalam hal ini terhadap pasien :

### a. *The Expectancy Disconfirmation Model.*

Oliver menyampaikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara harapan dan pra pembelian atau pemilihan atau pengambilan keputusan (*prepurchase expectation*) yaitu keyakinan kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.

### b. *Equity Theory.*

Dikemukakan oleh Stacy Adams tahun 1960, dua komponen yang terpenting dari teori ini, yaitu apa yang di dapat (*inputs*) dan apa yang dikeluarkan (*outcomes*). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas tergantung pada apakah ia merasakan keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Jika input dan outputnya sama apabila dibandingkan dengan input dan output orang/jasa yang dijadikan perbandingan maka kondisi itu disebut puas.

## 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Menurut Budiastuti Nooria (2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa

dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataankualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakitdalam mengiklankan tempatnya.

- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
  - c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
  - d. Lokasi, meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumah sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.
  - e. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
  - f. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.
4. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati;2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran,

kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Selain itu Junadi P mengemukakan ada empat aspek yang dapat diukur dalam survei kepuasan rumah sakit yaitu:

- a. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya.
- b. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan petugas yang mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan prima terjadi yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, dukungan, tanggapan dokter/perawat di ruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan lain sebagainya.
- c. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan mengenai ketrampilan, pengetahuan dan kualifikasi petugas

yang baik seperti kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil tindakan, dsb.

- d. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang telah didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

### **Puskesmas**

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Depkes,2011).

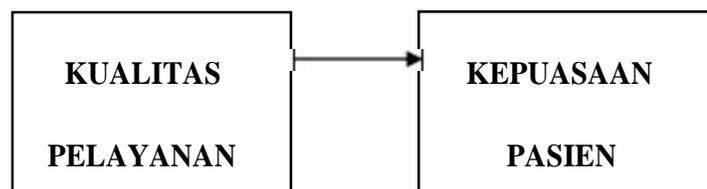
### **Penelitian Yang Terdahulu**

Rahadi (2010), Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semuavariabel dari

dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variable keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1,989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah  $R^2$  sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

### **Kerangka Penelitian**

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada penelitian terdahulu dengan dilakukan beberapa perubahan pada variabel yang digunakan, dan disesuaikan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Gambar 1 Sumber : kerangka penelitian.

## **Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta”.

## **Metode Penelitian**

Pendekatan ini menggunakan kuantitatif. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer, metode survei yang dilakukan fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrument kuesioner atau angket. (Sugiono : 2012).

## **Metode Analisis Data**

### 1. Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah model matematis yang dapat digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antar dua atau lebih variabel. Tujuan analisis regresi adalah untuk membuat perkiraan (Prediksi) nilai suatu variabel (variabel dependen) melalui yang lain (Variabel independen).

yang teramati dengan nilai Y yang sesungguhnya pada titik X tertentu.

### 2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh independen secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan pasien), apakah pengaruhnya signifikan atau tidak (Priyatno, 2009:50).

- a. Jumlah variabel penelitian
- b. Jumlah observasi/data/responden (n)
- c. Rumus mencari *degree of freedom* atau derajat bebas ( $Df = n-k$ )

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu ;

- 1)  $H_0$  diterima apabila :  $-t (0,05:98) \leq t \text{ hitung} \leq t (0,05:98)$  atau tingkat probabilitasnya  $> 5\%$
- 2)  $H_0$  ditolak apabila :  $t \text{ hitung} < -t (0,05:98)$  atau  $t \text{ tabel} > (0,05:98)$  atau tingkat probabilitasnya  $< 5\%$ .

Sumber : data kepegawaian puskesmas umbulharjo 2, 2015

### 3. Uji $r^2$ (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat yang ditunjukkan dengan prosentase. Adapun rumus yang digunakan adalah Nilai koefisien berganda ( $r$ ) terletak antar  $0 < r < 1$ , jika  $r = 1$  maka terdapat hubungan yang sangat erat atau sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

Jumlah karyawan dipuskesmas umbulharjo 2 kota yogyakarta ada 42 orang yang terdiri dari 24 jenis jabatan dalam pelayanan kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung (tenaga medis, para medis dan non kesehatan). Adapun jenis ketenagakerjaan terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS), tenaga bantuan (NABAN) dan tenaga kontrak perorangan.

## Hasil dan Pembahasan

### Deskripsi Responden

deskripsi responden berdasarkan jenis

kelamin untuk responden wanita sebanyak 23 orang (77%), dan responden laki laki sebanyak 7 (23%).

#### b. Deskripsi responden berdasarkan usia

Deskripsi Responden berdasarkan usia

paling banyak usia kurang dari 30 tahun sebanyak 18 responden (60%), dan paling sedikit usia 31 – 40 tahun sebanyak 3 responden (10%).

#### c. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Sebanyak 15 responden (mahasiswa dan ibu rumah tangga) yang paling sedikit pekerjaan pegawai swasta yaitu 7 responden (23%).

### Metode Analisis Data

#### Hasil Uji Regresi Sederhana

Berasarkan hasil regresi sederhana pada tabel diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 6.011 + 0,648 X$$

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta adalah sebesar 6,011 hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pasien yang terjadi di Puskesmas Umbulharjo II sebesar 6,011. Sedangkan hasil variabel independen dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai koefisiensi 0,648. Dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,648.

#### Hasil Uji t Parsial

Hasil uji t Parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa jalur yang dianalisis memiliki pengaruh yang signifikan, tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian yang berbunyi Diduga kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta dapat diterima.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  (R square) sebesar 0,629. Ini artinya

bahwa 62,9 % variabel dependen (kepuasan pasien) dapat dijelaskan oleh variabel

independennya (Kualitas Pelayanan), sedangkan sisanya sebesar 37,1 % dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

## **Pembahasan**

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa ternyata dari 7 item pertanyaan dalam kuesioner variabel X terdapat satu jawaban yang tidak Valid yaitu item nomor 4, sedangkan untuk pertanyaan kuesioner variabel Y semuanya valid.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,648.

Berdasarkan Hasil Uji parsial (t), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari besarnya tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Pernyataan ini diperkuat dengan teori yang digunakan menurut Nooria (2008) salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan antara lain adalah pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Hasil ini juga didukung dengan Penelitian yang dilakukan oleh Rahadi (2010) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Surakarta. Pada pembahasannya di nyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit Umum Muhammadiyah Surakarta.

Dari analisis Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh angka  $R^2$  0,629 atau 62,9%. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa 62,9% kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 37,1% dipengaruhi oleh variabel lain

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada BAB IV mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Berdasarkan analisis Uji t, terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan, kepuasan pasien juga akan meningkat, demikian sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka kepuasan pasien juga akan menurun.
2. Berdasarkan Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ), diperoleh angka  $R^2$  sebesar 0,629 ini berarti bahwa sumbangan variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variasi (naik - turunnya) Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo II sebesar 62,9% dan sisanya 37,1% merupakan sumbangan faktor lain.

## Saran

1. Kualitas pelayanan diatas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta, sehingga pihak puskesmas perlu memperhatikan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya.
2. Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,S, 2013. Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik, Rineka Cipta, Jakarta
- Chandra, 2012. Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Salemba Medika, Semarang.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2011. Pusat Kesehatan Masyarakat, Balai Pustaka, Jakarta
- Kotler, Philip, 2007. Manajemen Pemasaran, Jakarta
- Nooria, 2008. Layanan Pelanggan, Gresindo, Jakarta
- Putra Prayoga, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Ramayana Department Store di Kota Denpasar, skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali
- Profil Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta, 2017
- Riyanto, Agus, 2011. Pengelolaan dan Analisis Data Kesehatan, Nuha Medika, Yogyakarta
- Rahardi, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta, Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Supranto,2006. Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Syarufudin, Indra 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-Rscm Jakarta, Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Jakarta
- Winarto, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen, Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakart

