ANALISIS PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS BATULAPPA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY LEVELS BATULAPPA HEALTH CENTER SERVICES PATIENT SATISFACTION

BAGAS RAMADHAN
bagasramadhan1212@icloud.com
Universitas Muhammadiyah Parepare

BAGAS RAMADHAN, 2023, with the research title "Analysis of the Influence of the Quality Level of Batulappa Community Health Center Services on Patient Satisfaction". Supervisor I Arfianty, supervisor II Nirwana Sampara. Management Study Program Thesis, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Parepare (UMPAR).
The Puskesmas concept needs to always be updated and perfected, so that quality, affordable, effective and efficient, equitable and sustainable health services can be achieved. The aim of this research is to determine the effect of community health center services on patient satisfaction at the Batulappa Community Health Center. The data analysis method used is quantitative analysis using validity, reliability, classical assumptions and hypothesis tests. By using multiple linear regression, it can be seen that the most dominant influence on the patient satisfaction variable is the direct evidence variable with a regression coefficient value of 0.582. The results of the F test explain that the five variables, namely direct evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) have a significant effect on patient satisfaction (Y) with a calculated F value of 5.702 with The significance figure (P value) is 0.001 <0.05. The coefficient of determination (R2) that the researchers produced was 0.448, which means 44.8% of the change in the independent variables together, while the remaining 5.2% was explained by other factors outside this research.

Keywords: *Responsiveness; Guarantee; Consumer Satisfaction.*

BAGAS RAMADHAN, 2023, dengan judul penelitian "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Batulappa Terhadap Kepuasan Pasien". Pembimbing I Arfianty, pembimbing II Nirwana Sampara. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).
Konsep Puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batulappa.Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas,asumsi klasik,dan hipotesis. Dengan menggunakan regresi linear berganda, dapat dilihat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,582. Hasil uji F dijelaskan bahwa kelima dari variabel yaitu bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai F hitung sebesar 5,702 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,001 < 0,05. Koefisien determinasi (R2) yang peneliti hasilkan adalah sebesar 0.448 yang artinya sebesar 44,8% perubahan variabel independen secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 5,2% diterangkan oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Daya Tanggap; Jaminan; Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Menurut Daryanto (2011) “Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yan bernilai satu sama lain.” Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu faktor yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu instansi. Oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena keahlian atau kompetensi akan dapat mendukung peningkatan motivasi kerja pegawai. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai.

Menurut Philip Kotler (2012) “Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan managerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.” Sedangkan menurut Jay Abraham “Pemasaran adalah sebuah media untuk mencapai kesuksesan dengan cara memberikan pelayanan paling baik kepada konsumen”.

Menurut Philip Kotler (2012) “Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program yang ditujukan untuk pengadaan perturan dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.Mengingat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844).

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, maka menurut Soejitno (2002) yang dikutip dalam jurnal Pratama, Tenri (2016) untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen yang utama yaitu hak untuk terpenuhi kebutuhan dasarnya. Tingkat kepuasan pelayanan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas rumah sakit itu sendiri menurut penilaian pasien.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang sangat baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan sangat besar artinya dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu faktor yang sangat menentukan di dalam mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terletak pada aparatur pemerintah itu sendiri. Sebagai unsur pelaksana dalam pelaksanaan pembangunan aparatur pemerintah harus menyadari bahwa tugas-tugas mereka berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat, sehingga kemampuan dan keterampilan mereka di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dituntut secara maksimal.

Mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan motivasi kerja yang prima pula. Oleh sebab itu para pegawai perlu terus dikembangkan agar mereka mempunyai kemampuan yang baik di dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai merupakan sumber daya yang terpenting bagi institusi pemerintahan, salah satu implikasinya adalah pemerintah harus menyediakan investasi yang cukup di dalam mengembangkan para pegawainya, dalam arti bahwa investasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk para pegawai tersebut diarahkan pada penciptaan sumber daya manusia yang mempunyai nilai tambah bagi pemerintah dan masyarakat sehingga dapat menghasilkan efektivitas dan efisiensi di dalam pelaksanaan tugas-tugasnya.

Menurut Hantiningtiya, Bunga (2016) “Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan.

Menurut Hayana, Yaseer (2013) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.Oleh karena itu, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan

layanan di kantor kecamatan. Dalam penelitian ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) menyatakan bahwa, "kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan".

Menurut Philip Kotler (2012) "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan"

Menurut Zeithaml dan Bitner "Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan Metode deskriptif, metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiono (2011),

penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan suatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual.

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2001). Uji signifikasi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari corrected item-total correlation > dari r-tabel yang diperoleh melalui df (Degree of Freedom). Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer Excel Statistic Analysis dan SPSS 26.

Berdasarkan data diatas, Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel Bukti Langsung (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati / Perhatian (X5) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Supranto, 1998):

$Y = \beta1\ X1 + \beta2\ X2 + \beta3\ X3 + \beta4\ X4 + \beta5\ X5 + e$

Keterangan :

Y = Kepuasan pasien
β1 = Koefisien regresi dari variabel X1 (Bukti Langsung)
X1 = Bukti Langsung
β2 = Koefisien regresi dari variabel X2 (Kehandalan)
X2 = Kehandalan
β3 = Koefisien regresi dari variabel X3 (Daya Tanggap)
X3 = Daya Tanggap

β 4 = Koefisien regresi dari variabel X4 (Jaminan)
X4 = Jaminan
β 5 = Koefisien regresi dari variabel X5 (Empati)
X5 = Empati
e = Standar error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	10	33.3%
Perempuan	20	66.7%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Tabel 1 diatas menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan menjadi yang terbanyak yaitu berjumlah 20 pasien (66.7%), sedangkan sisanya adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 10 pasien (33.3%). Dapat disimpulkan bahwa pasien perempuan adalah pasien terbanyak atau pasien yang dominan datang ke Puskesmas Batulappa untuk berobat, jumlah perempuan jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah laki-laki.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri	4	13.3%
Wiraswasta	4	13.3%
Pelajar	5	16.7%
Mahasiswa	12	40%
Lainnya	5	16.7%
Total	30	100%

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien yang Pekerjaannya Pegawai Negeri dan Wiraswasta adalah sebesar 4 Pasien, kemudian Mahasiswa merupakan jumlah pasien terbanyak sebesar 12 Pasien, dan Pelajar serta Pekerjaan Lainnya sebesar 5 Pasien.

Uji Validitas

Variabel/Item	R_{hitung}	R_{table}	Valid/ Tidak Valid
Variabel Bukti Langsung			
BL1	0.723	0.361	VALID
BL2	0.479	0.361	VALID

BL3	0,436	0.361	VALID
BL4	0,519	0.361	VALID
BL5	0,431	0.361	VALID
BL6	0.606	0.361	VALID
Variabel Kehandalan			
KH1	0.684	0.361	VALID
KH2	0.532	0.361	VALID
KH3	0.534	0.361	VALID
KH4	0.615	0.361	VALID
KH5	0.460	0.361	VALID
Variabel Daya Tanggap			
DT1	0.694	0.361	VALID
DT2	0.733	0.361	VALID
DT3	0,664	0.361	VALID
Variabel Jaminan			
JM1	0.583	0.361	VALID
JM2	0.559	0.361	VALID
JM3	0.441	0.361	VALID
JM4	0.519	0.361	VALID
Variabel Empati			
E1	0.691	0.361	VALID
E2	0.506	0.361	VALID
E3	0.575	0.362	VALID
Variabel Kepuasan Konsumen			
Y1	0.526	0.361	VALID
Y2	0.572	0.361	VALID
Y3	0.494	0.361	VALID
Y4	0.603	0.361	VALID

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y diketahui nilai rhitung dari masing masing item pernyataan yang terdapat dalam kuisioner lebih besar dari pada rtabel, sehingga dengan ini dapat dikatakan bahwa 100% item pernyataan kedua

variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas Variabel X

Variabel	Nilai Cronbach's alpha Based on Standardized Item	Keterangan
Bukti langsung (X1)	0.490	Reliabel
Kehandalan (X2)	0.431	Reliabel
Daya tanggap (X3)	0.461	Reliabel
Jaminan (X4)	0.124	Reliabel
Eampati (X5)	0.086	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Seperti yang dilihat pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuisioner variabel X dinilai reliabel dikarenakan nilai cronbach alpa nya > 0.60.

Uji Reliabilitas Variabel Y

Variabel	Nilai Cronbach's alpha Based on Standardized Item	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	0.490	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Seperti yang dilihat pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuisioner variabel Y dinilai reliabel dikarenakan nilai cronbach alpa 0.490 > 0.60.

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.845	3.941		.468	.644		
	Total_BL	.326	.083	.582	3.935	.001	.869	1.151
	Total_KH	-.169	.103	-.243	-1.652	.112	.882	1.134
	Total_DT	.441	.131	.483	3.364	.003	.925	1.081
	Total_JM	-.010	.140	-.011	-.071	.944	.796	1.255
	Total_E	.393	.201	.305	1.954	.062	.782	1.279

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Seperti yang dilihat pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolieritas. Hal ini dapat dilihat pada nilai tolerance dalam setiap variabel lebih besar dari 10% (0,1). Dan hasil perhitungan VIF pun menunjukkan nilai yang kurang dari 10. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak ada multikolineritas antara variabel bebad dalam model regresi tersebut.

Hasil Uji T Parsial (Uji T)

Variabel	Hasil Uji T
	Signifikansi
Bukti Langsung	0.008
Kehandalan	0.968
Jaminan	0.072
Daya Tanggap	0.535

Empati	0.056

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas, maka hasil uji T pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:
a. Variabel Bukti Langsung
Hipotesis Bukti Langsung :
- H0 : β = 0, variabel bukti langsung tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- H0 : β = 0, variabel bukti langsung mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel bukti langsung dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel bukti langsung sebesar 0,008 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel X1 atau variabel bukti langsung mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka **H1 diterima**.
b. Variabel Kehandalan
Hipotesis Kehandalan :
- H0 : β = 0, variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- H0 : β = 0, variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel kehandalan dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel kehandalan sebesar 0,968 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel X2 atau variabel Kehandalan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka **H2 ditolak.**
c. Variabel Jaminan
Hipotesis Jaminan :
- H0 : β = 0, variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- H0 : β = 0, variabel jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel jaminan dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel jaminan sebesar 0,072 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel X3 atau variabel jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka **H3 ditolak**.
d. Variabel Daya Tanggap
Hipotesis Daya Tanggap :
- H0 : β = 0, variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- H0 : β = 0, variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel daya tanggap dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel daya tanggap sebesar 0,535 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel X4 atau variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka **H4 ditolak**.
e. Variabel Empati
Hipotesis Empati:
- H0 : β = 0, variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- H0 : β = 0, variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel empati dengan tingkat signifikansi 95% (α =0,05). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar 0,056 > 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 diterima atau berarti variabel X5 atau variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Maka **H5 ditolak**.

PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Pernyataan pada hipotesis pertama bahwa bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai (P Value) sebesar 0,008 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,582. Dapat disimpulkan semakin tinggi bukti langsung yang diberikan Puskesmas, maka dengan ini akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sapmaya Wulan (2018) yang menyatakan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan.

2. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan pada hipotesis kedua bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai (P Value) sebesar 0,968 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,243. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi pada pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Retno Indriaty (2010) walaupun hasil penelitian kehandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien tetapi peneliti tersebut mengatakan bahwa kehandalam diukur dengan tindakan pelayanan ayng akurat oleh tenaga medis puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobata dan perawatan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Puskesmas.Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Batulappa.

3. Hasil dalam penelitian ini memberikan gambaran bahwa pernyataan dari responden C. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan pada hipotesis ketiga bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai (P Value) sebesar 0,072 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,483. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Retno Indriaty (2010) kurangnya kesigapan tim medis dalam merespon atau memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jarang dimengerti oleh pasien, petugas non medis dan medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien sehingga pasien akan merasa diperhatikan dan dihargai.

4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan pada hipotesis keempat bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai (P Value) sebesar 0,535 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar -0,011. Dapat disimpulkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pernyataan pada hipotesis kelima bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai (P Value) sebesar 0,056 yang berada sedikit diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,305. Dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Adanya jaminan yang diberikan oleh puskesmas Batulappa seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, dan kemampuan tim medis dalam memberikan kepercayaan kepada pasien. Seperti yang dikatakan Sapmaya wulan

(2018) memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan puskesmas tersebut dalam melayani dan mengobati pasien sehingga tetap merasa puas terhadap jasa layanan tersebut yang tentunya dari pihak puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ole peneliti dapat diketahui pula bahwa dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel bukti langsung adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana variabel bukti langsung berpengaruh yang positif dan signifikan. Sedangkan variabel kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pasien. Kemudian, variabel daya tanggap dan empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan analisis linear berganda, dapat dilihat bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung dengan nilai koefisien regresi
2. Variabel kehandalan tidak berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan.
3. Variabel daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diperoleh peneliti, maka dengan ini diajukan beberapa saran:

1. Pihak Manajemen Puskesmas Batulappa
   a. Puskesmas Batulappa perlu meningkatkan aspek bukti langsung kondisi gedung, peralatan pendukung untuk memeriksa pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh pihak Puskesmas, penampilan dan kondisi disetiap ruangan.
   b. Untuk sebuah pelayanan dapat ditingkatkan hanya dilihat dari modernnya fasilitas yang tersedia, tetapi juga fokus pada pasien agar pasien selalu merasa puas sehingga tercipta loyalitas terhadap Puskesmas.
2. Penelitian yang akan datang
   a. Diharapkan penelitian yang mendatang menggunakan sampel yang lebih banyak lagi sehingga hasil analisis didapatkan akan lebih akurat.
   b. Melakukan penelitian dengan aspek yang sama dengan menambahkan variabel yang menyangkut pada aspek tersebut agar lebih mengetahu variabel lain yang dapat mempengaruhikepuasan pasien yang diluar variabel yang telah diteliti oleh peneliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada para Pegawai Kantor Kecamatan Batulappa beserta degan teman seerjuangan dan beserta dukungan yang telah diberikan oleh Dosen Pendamping Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

DAFTAR PUSTAKA (Center, bold, arial 10)

Algifari, 2001. Analisis Regresi, BFEE, Yogyakarta.

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002. Metodoogi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.

Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah. Bandung. Satu Nusa

Dharmmesta, B.S dan Handoko, T.H. 1982. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Liberty. Yogyakarta

Ghozali, Imam, 2007. Aplikasi Analisis Multiveriate dengan Program (SPSS). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

Griffin, Ricky W. 2014. Manajemen. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.

Hayana, Yaseer. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. Skripsi Strara 1 Fakultas Farmasi. Universitas Surabaya. http://media.neteli.com diakses pada 15 juni 2019.

Husein, Umar. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Penerbit Ghalia, Indonesia. Jakarta.

Kementrian Kesehatan, (2019). Data dasar puskesmas. Kondisi 31 desember 2018. Provinsi jawa tengah

Kotler, Philip dan Kheller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip, et al. 2012. Manajemen pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.

Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Bandung : Penerbit Alfabeta

Putri P, Tenri. 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto: Jurnal ADN. Vol.22 No.2 (Agustus).

Rosa,V. 2019 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

Santoso, Singgih,2001. Spss Versi 11,2 Mengolah Data Statistik Secara Profesional, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sinurat, Jeriko. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. http://sitedi.uho.ac.id diakses pada 19 juni 2019.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suparyanto dan Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. IN MEDIA : Bogor.

Terry, G.R. 2010. Principles of Management terjemahan. G.A. Ticoalu. Dasar- dasar Manajemen, Jakarta: Bumi Angkasa.

Wulan, Sapmaya. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan. Skripsi strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung. http://artikel.ubl.ac.id diakses pada 15 juni 2019.

Zeithaml, V. A., Bitner, M.., & Gremler, D.D 2006. Services Marketing : Integrating Costumer Focus Across The Firm (4th ed., pp.117). Singapore : MC- Graw Hill.