

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN & FASILITAS PUSKESMAS GAYUNGAN KOTA SURABAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Dafrosa Solmaris Nogo Ritan<sup>1</sup>, Christina Menuk S<sup>2</sup>, Bisma Arianto<sup>3</sup>

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya<sup>1,2,3</sup>

[dafrosa1202solmaris@gmail.com](mailto:dafrosa1202solmaris@gmail.com)<sup>1</sup>, [menukch@unipasby.ac.id](mailto:menukch@unipasby.ac.id)<sup>2</sup>, [bismaarianto@unipasby.ac.id](mailto:bismaarianto@unipasby.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Dijelaskan untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas maka kepuasan pasien perlu diperhatikan dalam mempertahankan jumlah pasien. Riset ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif. Riset ini menganalisa pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas Puskesmas Gayungan kota Surabaya. Sampel berjumlah 108 pasien Puskesmas Gayungan kota Surabaya diambil secara insidental. Diperoleh hasil pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Gayungan kota Surabaya terhadap kepuasan pasien. Diperoleh hasil adanya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan, tidak adanya pengaruh fasilitas, secara uji f adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, fasilitas & kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Explained to improve services at the health center, patient satisfaction needs to be considered in maintaining the number of patients. This research uses descriptive quantitative approach. This research analyzes the effect of service quality and facilities at the Surabaya Gayungan Community Health Center. A sample of 108 Gayungan Community Health Center Surabaya patients was taken incidentally. Obtained the results of the influence of the quality of service Gayungan Surabaya City Health Center on patient satisfaction. Obtained the results of the influence of the independent variable quality of service, the absence of influence of the facility, the test f the influence of the independent variable on the dependent variable.*

**Keywords :** Quality of service, facilities & patient satisfaction

## PENDAHULUAN

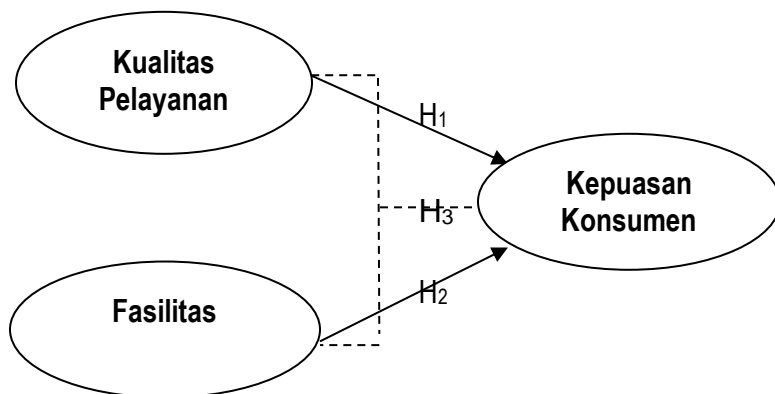
Banyaknya sektor usaha dizaman sekarang membuat persaingan semakin ketat dan keras disegala bidang usaha. Salah satunya dibidang layanan kesehatan dalam hal ini pelayanan di Puskesmas. Bisnis jasa disektor kesehatan mulai menjadi dominasi saat ini, Segala strategi telah diupayakan penyedia jasa kesehatan, semua aspek telah diperhatikan dalam menyelaraskan keadaan sosial budaya serta kemajuan teknologi. Kini strategi bisnis sektor usaha jasa kesehatan mulai intens melakukan promosi produk kesehatan, hal ini sesuai kondisi adanya pandemi virus menjadikan pasar sektor dunia kesehatan dan medis sangat menjanjikan.

Puskesmas dijadikan sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar untuk semua masyarakat karena letak Puskesmas yang menyebar disemua Kecamatan dan Kabupaten. Prosedur Puskesmas yang lebih mudah dari prosedur di Rumah Sakit, membuat Puskesmas perlu mendapatkan perhatian lebih mengenai kualitas pelayanan serta fasilitas pelayanan. Puskesmas diharapkan untuk memperbaiki serta evaluasi profesionalisme para pegawainya dan meningkatkan sarana prasarana kesehatannya agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pasien secara maksimal.

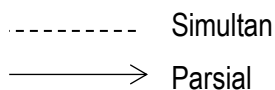
Dijelaskan fenomena tersebut penulis ingin menjawab permasalahan:

1. Kualitas pelayanan Puskesmas Gayungan kota Surabaya adakah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien ?
2. Fasilitas puskesmas Gayungan kota Surabaya adakah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien ?
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas Puskesmas Gayungan kota Surabaya adakah pengaruhnya terhadap kepuasan pasien ?

## Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual



## METODE

Dijelaskan riset ini memakai pendekatan kuantitatif, Teknik yang dipakai sampling *incidental* dengan jumlah sampel 108 pasien. Sampel riset yakni pasien puskesmas Gayungan, Kota Surabaya.

## HASIL

Tabel 1. Uji Validitas

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas			
Item Pernyataan	Correlation	Sig	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>			
X1.1.1	.566 <sup>**</sup>	.000	Valid
X1.1.2	.654 <sup>**</sup>	.000	Valid
X1.1.3	.479 <sup>**</sup>	.000	Valid
X1.2.1	.636 <sup>**</sup>	.000	Valid
X1.2.2	.494 <sup>**</sup>	.000	Valid
X1.2.3	.495 <sup>**</sup>	.000	Valid
<b>Fasilitas (X2)</b>			
X2.1.1	.565 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.1.2	.506 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.1.3	.644 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.2.1	.644 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.2.2	.580 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.2.3	.539 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.3.1	.539 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.3.2	.614 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.3.3	.598 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.4.1	.437 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.4.2	.516 <sup>**</sup>	.000	Valid
X2.4.3	.560 <sup>**</sup>	.000	Valid
<b>Kepuasan Pasien</b>			
Y1.1	.681 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y1.2	.700 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y1.3	.697 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y2.1	.603 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y2.2	.643 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y2.3	.663 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y3.1	.693 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y3.2	.727 <sup>**</sup>	.000	Valid
Y3.3	.685 <sup>**</sup>	.000	Valid

Sumber : Lampiran Output SPSS Pengujian uji validitas

Dijelaskan seluruh data terbukti valid, Setelah didapat hasil item < ,05.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.12  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>alpha</i> <i>cronbach</i>	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	,744	0,6	Reliabel
Fasilitas (X2)	,741	0,6	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	,766	0,6	Reliabel

Sumber : Lampiran Output SPSS Pengujian uji reliabilitas

Uji reliabilitas diperoleh nilai kualitas pelayanan ,744, variabel fasilitas ,741 serta variabel kepuasan pasien ,766. Terbukti data reliabel.

Tabel 3. Uji normalitas

Hasil Uji Asumsi Klasik

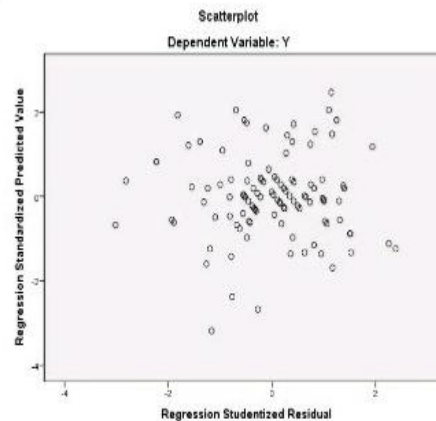
Uji Normalitas	Hasil	Keterangan
	KS = 0,056 (> 0,05)	Normal

Dijelaskan uji normalitas diperoleh nilai sig. ,056. Sampel penelitian ini berdistribusi normal karena nilai sig. > 0,05.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas	Hasil	Keterangan
	KS = 0,056 (> 0,05)	Normal
Kualitas Pelayanan (X1)	VIF = 1,397 (< 5)	Bebas
Fasilitas (X2)	VIF = 1,397 (< 5)	Bebas

Dijelaskan serta terbukti uji multikolinieritas terbebas, karena nilai VIF kedua variabel independen 1,379.



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas.

Dijelaskan data menyebar tidak teratur, menyebar diatas dan dibawah angka nol, sehingga dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5. Regresi linier berganda

Uji Regresi Linier Berganda					
Varibel	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	12.668				
Kualitas Pelayanan	.330	.499	5,146	0,000	Signifikan
Fasilitas	.066	.076	0,785	0,434	Tidak Sig.
R					= 0,543*
R Square					= 0,295
Adjusted R Square					= 0,281
F hitung					= 21,939
Sig. F					= ,000*
Keterangan :					
Jumlah data					= 108
Dependen variabel					Kepuasan Pasien

Sumber : Lampiran Output SPSS; Uji Regresi Linier berganda, data diolah

Dijelaskan regresi linier berganda digunakan untuk mencari pengaruh antara dua varibel bebas terhadap variabel terikat. diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 12.668 + ,330X_1 + ,066X_2 + e$$

Dari persamaan diatas diperoleh :

- Koefisien regresi pada konstanta = 12.668. Artinya bila nilai kualitas pelayanan dan fasilitas = nol, terbukti kepuasan pasien meningkat sebesar 12.668.
- Koefisien variabel kualitas pelayanan = ,330. Artinya bila kualitas pelayanan mengalami kenaikan atau penambahan satuan, maka kepuasan pasien meningkat sebesar ,330.

- c. Koefisien variabel fasilitas = ,066. Artinya bila setiap kenaikan satu satuan fasilitas mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien = ,066.

Tabel 6. Uji t

Model	t	Sig
(Constant)	3.393	.001
Kualitas Pelayanan	5.146	.000
Fasilitas	.785	.434

Sumber : Lampiran Output SPSS, Uji Regresi Linier berganda, data diolah

Dijelaskan uji t pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Gayungan kota Surabaya terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  5.146 serta sig. ,000. Terbukti hipotesis diterima.

Pengujian hipotesis kedua untuk fasilitas Puskesmas Gayungan kota Surabaya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai  $t_{hitung}$  ,785 dengan nilai signifikan ,434 serta sig ,434 > ,000 disimpulkan hipotesis  $H_a$  = ditolak.

Tabel 6. Uji f

F	Sig
Regression	21.939 ,000

Uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  = 21.939 dan nilai signifikan ,000. Karena nilai signifikan ,000 < ,05 disimpulkan hipotesis  $H_a$  = diterima.

Dijelaskan hasil pengolahan data uji t variabel kualitas pelayanan Puskesmas Gayungan Kota Surabaya berpengaruh sig. terhadap variabel kepuasan pasien, Disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Dijelaskan riset yang dilakukan sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien RSUD Kabupaten Aceh Barat Daya.

Dijelaskan uji t hipotesis kedua, fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya terbukti tidak adanya pengaruh sig. terhadap kepuasan pasien, Disimpulkan semakin baik atau buruknya fasilitas yang disiapkan atau diberikan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil uji F pada hipotesis ketiga, dapat diketahui serta dibuktikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien .

## **SIMPULAN**

1. Kualitas pelayanan Puskesmas Gayungan Kota Surabaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Terbukti serta memperlihatkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gayungan kota Surabaya semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien.
2. Fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Dijelaskan kualitas pelayanan serta fasilitas Puskesmas Gayungan Kota Surabaya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **IMPLIKASI**

1. Pihak Puskesmas diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang pada penilaian atau yang menurut pasien belum sesuai harapannya.
2. Pihak Puskesmas juga diharapkan memperbaiki tata letak ruangan pemeriksaan agar pasien merasakan kenyamanan dan lebih terjaga privasi pasien.

## **KETERBATASAN PENELITIAN**

1. Jawaban yang diberikan responden dalam mengisi dan menjawab pernyataan kuesioner kemungkinan tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya karena kondisi fisik pasien yang kurang sehat.
2. Kurangnya mendapat informasi dari responden karena beberapa pasien memiliki kemampuan membaca dan menulis yang kurang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Augusty, F. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP
- Harfika, J., & Nadiya A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya : Jurnal Balance*. 14(1). Universitas Muhammadiyah Aceh
- Khadijha, Susan N. & Ika, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik*. 7(3)
- Kotler, Philip and Kevin K. ( 2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, Philip and Garry A. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Notoadmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni Edisi Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Surasdiman., Gunawan & Ikhsan K. (2019) . *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng*. YUME: *Journal of Management*. 2(1)

Suwithi, W. (2010). *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Anndi Offset.