

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Studi di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan)

Pudyartono

Al Asri Hasanah

e-mail : pudy64@yahoo.com

alاسrihasanah81@gmail.com

Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan

Abstract : *Influence Quality Service And Satisfaction Facilities Outpatient In UPT.Puskesmas Maduran Lamongan. In the era of globalization, the dynamics of the business world is getting harder and tighter, including in the field of health care in this clinic. The higher the level of education and socio-economic condition of society, the needs and demands of society will look increasingly health increase. To be able to meet the needs and demands, no other efforts that can be done, except for health service delivery are well . Industri health services not only on the issue of healing of an illness, but also to focus on disease prevention measures and improving the quality of public health direction even better. The purpose of research is to determine the quality of services and facilities to the satisfaction of outpatients in health centers Maduran Lamongan. This study uses multiple regression analysis and hypothesis testing (Test T and F) with Likert scale. The population in this study were 993 consumer with a sample size of 100 responden. methods Accidental sampling.simultaneous testing showed variable quality of service and facilities together have a significant effect on satisfaction of outpatients at UPT. Health centers Maduran Lamongan with Fhitung amounted to 49 123. By using partial test shows the variable quality of service (X1) of 5,551 and Facilities (X2) is 2,844 significant effect on patient satisfaction outpatient. And the variable quality of service (X1) which is the dominant influence on patient satisfaction outpatient.*

Keywords: *Quality of service, amenities and Satisfaction Outpatients*

1. PENDAHULUAN

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak.Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang

merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten bersangkutan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk

dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Industri jasa kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit namun juga fokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik lagi. Maraknya penyakit menular yang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat di Indonesia akan sulit diatasi apabila masyarakat dan penyedia jasa kesehatan hanya fokus pada penyembuhan penyakit dari pada upaya menjaga kesehatan dan penanggulangan/pencegahan penyakit. Karena itu perlu dilakukan tindakan yang mengutamakan pencegahan sebagai perwujudan semangat mencegah lebih baik dari pada mengobati.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Fasilitas penunjang merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para konsumen (pelanggan) untuk melaksanakan

aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen (pelanggan) dapat terpenuhi. Fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Lengkapnya fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Hal ini mengharuskan Puskesmas maduran selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai strategi pemasaran yang tepat yaitu dengan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanannya. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara cepat, tepat berkwalitas.

Dalam hal ini peneliti bertemu dengan pemegang program RJG (rawat jalan gratis) untuk bertanya-tanya tentang pelayanan dan kondisi yang ada di Puskesmas dan memberikan data pasien rawat jalan tahun 2015 dalam satu tahun yaitu terdiri dari pelayanan umum, poli gigi dan poli KIA dan datanya dapat dilihat dalam table sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Jalan di UPT.Puskesmas Maduran Tahun 2015

Bulan	Pasien Umum	Pasien KIA/KB	Pasien Gigi	Jumlah
Januari	408 Jiwa	45 Jiwa	257 Jiwa	710 Jiwa
Februari	456 Jiwa	48 Jiwa	260 Jiwa	764 Jiwa
Maret	495 Jiwa	41 Jiwa	254 Jiwa	790 Jiwa
April	586 Jiwa	26 Jiwa	307 Jiwa	919 Jiwa
Mei	563 Jiwa	38 Jiwa	250 Jiwa	851 Jiwa

Bulan	Pasien Umum	Pasien KIA/KB	Pasien Gigi	Jumlah
Juni	665 Jiwa	41 Jiwa	237 Jiwa	943 Jiwa
Juli	402 Jiwa	28 Jiwa	225 Jiwa	655 Jiwa
Agustus	596 Jiwa	39 Jiwa	300 Jiwa	935 Jiwa
September	496 Jiwa	40 Jiwa	274 Jiwa	810 Jiwa
Oktober	508 Jiwa	35 Jiwa	289 Jiwa	832 Jiwa
November	557 Jiwa	48 Jiwa	318 Jiwa	923 Jiwa
Desember	560 Jiwa	77 Jiwa	356 Jiwa	993 Jiwa

Sumber : UPT.Puskesmas Maduran

UPT. Puskesmas Maduran merupakan pusat kesehatan masyarakat yang diharapkan untuk berobat secara gratis tapi juga berkualitas dan dari situ akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas. Jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negative terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien. Akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan dan banyaknya puskesmas yang ada di kabupaten Lamongan menyebabkan Puskesmas Maduran harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas di puskesmas, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien rawat jalan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh puskesmas. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Maduran dapat

diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut. Berdasarkan pada uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk membahas dan mengambil judul "KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Studi di UPT Puskesmas Maduran Lamongan)"

1.1. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan?
3. Diantara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada UPT. Puskesmas Maduran?

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Menurut Subagyo, (2010: 2) Pemasaran adalah sebagai suatu proses social dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain. Menurut Stanton yang dikutip dalam buku Subagyo, (2010: 4) mendefinisikan pemasaran dalam arti bisnis adalah sebuah sistem bagian dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, memberi harga, mempromosikan dan mendistribusikan jasa serta barang-barang pemuas keinginan pasar.

2.1.2. Pengertian Jasa

Menurut Kotler & Keller dalam (Fandy Tjiptono, 2014:26) Sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

2.1.3. Kualitas Layanan

Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan konsumen.

Menurut Subagyo (2010:11) Secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran, atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:268) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*). Implikasinya baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Untuk dapat mengelola produk atau jasa dengan berkualitas, maka perusahaan harus memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan.

2.1.4. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di

berikan puskesmas. Pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan (Fandy Tjiptono, 2014:269).

2.1.5. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Fandy Thiptono 2014:353).

2.1.6. Cara Mengukur Kepuasan

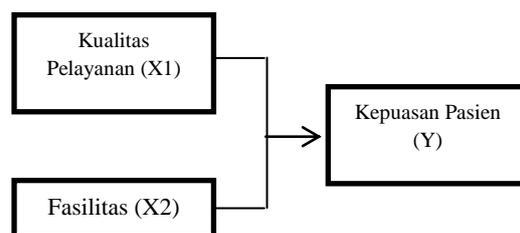
Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi, mengukur dan memantau kepuasan pelanggan perusahaan. Menurut Kotler, et al dalam buku Fandy Tjiptono (2008:34) mengemukakan beberapa metode yang bisa digunakan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. *Ghost Shopping* (Belanja samaran)
3. *Lost Customer Analysis* (Analisis
4. Survei Kepuasan Pelanggan

2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda



Uji Asumsi Klasik, Uji T, Uji F

Keterangan:

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) digunakan analisis Uji Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji T dan Uji F.

2.4 Hipotesis

- a. Diduga bahwa Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT.Puskesmas Maduran Lamongan.
- b. Diduga bahwa Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT.Puskesmas Maduran Lamongan.
- c. Diduga Fasilitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT.Puskesmas Maduran Lamongan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2014:7) mengemukakan bahwa metodologi kuantitatif merupakan data penelitian berupa angka - angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan Cross Sectional yaitu pendekatan silang tidak menggunakan subyek yang sama (Arikunto, 2010:15).

3.2 Obyek Penelitian

Penelitian ini tepatnya akan dilakukan pada UPT. Puskesmas Maduran Lamongan. Alasan dilakukan penelitian ini adalah untuk mencari fakta tentang ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan.

3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 993 pasien yang berobat di UPT.Puskesmas Maduran Lamongan selama satu bulan pada bulan desember 2015. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dari hasil perhitungannya tersebut diketahui besar sampel adalah 100 responden.

3.4 Metode pengumpulan data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, diperlukan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2014:137) pengumpulan data berdasarkan tekniknya, yaitu melalui wawancara, angket, dan dokumentasi.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Professionalism and Skills</i> 2. <i>Attitudes and Behavior</i> 3. <i>Accessibility and Flexibility</i> 4. <i>Reliability and trustworthiness</i> 5. <i>Recovery</i>
Fasilitas (X2)	1. Sifat dan tujuan organisasi jasa. 2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat. 3. Fleksibilitas 4. Faktor estesis 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar 6. Biaya konstruksi dan operasi.
Kepuasan Pasien (Y)	1. Sistem keluhan dan saran 2. <i>Ghost Shopping</i> 3. <i>Lost Customer Analysis</i> 4. Survei Kepuasan Pelanggan

3.6 Metode Analisis Data

Data yang diperoleh disusun kembali atau dikelompokkan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu metode ini menggunakan sistem perhitungan, rumus - rumus, angka - angka serta tabel yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah :

1. Pengujian Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas memenuhi syarat jika benar dapat mengindikasikan variable, maka nilai loading factor dan KMO MSA akan tinggi > 0,05.

Dengan *degree of freedom* (df) = n - k dengan alpha 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki alpha > 0,60.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan untuk penelitian ini. Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat autokorelasi, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal (Ghozali, 2006).

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan sebelum data diolah. Pendeteksian normalitas data apakah terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Residual dinyatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov > 0,05 dan sebaliknya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2006). Melihat tolerance dan variance inflation factor (VIF), suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinieritas apabila mempunyai nilai tolerance dari 0,1 dan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2006).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada

membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem autokorelasi (Ghozali, 2006). Autokorelasi timbul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Autokorelasi dapat diketahui melalui uji Durbin-Watson (DW test) yaitu

- a. Angka D-W dibawah -2, berarti ada autokorelasi positif.
- b. Angka D-W diantara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Angka D-W diatas +2, berarti ada autokorelasi negatif.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan metode penelitian dan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, disini penulis menggunakan statistik dengan perhitungan regresi linier berganda. Penghitungan analisis regresi dalam hal ini menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS. sebelum dilakukan pengujian hipotesis terlebih dahulu ditentukan estimasi model regresinya yaitu :

$$Y = a + b_1x_1 + a + b_2x_2 + a + b_3x_3 + a + b_4x_4 + e$$

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Tujuan dari Uji F adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan secara keseluruhan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan program spss.18

b. Uji T

Untuk melihat atau menguji pengaruh tiap-tiap variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan program spss.18

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1 Analisis data

1. Hasil Uji Validitas

- a. nilai KMO pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,518 menandakan bahwa instrumen valid karena memenuhi batas 0,5 ($0,518 > 0,5$) sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut.
 - b. nilai KMO pada variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,669 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0,5 ($0,669 > 0,5$) sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut.
 - c. nilai KMO pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,694 menandakan bahwa instrumen valid karena sudah memenuhi batas 0,5 ($0,694 > 0,5$) sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut
2. Hasil Uji Reliabilitas

- a. nilai *Cronbach Alpha* variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,770 menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliabel karena $>0,60$ ($0,770 > 0,60$).
- b. nilai *Cronbach Alpha* variabel Fasilitas (X2) sebesar 0,729 menandakan bahwa variabel fasilitas dinyatakan reliabel $>0,60$ ($0,729 > 0,60$).
- c. nilai *Cronbach Alpha* variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,619 menandakan bahwa variabel kepuasan pasien dinyatakan reliabel $>0,60$ ($0,619 > 0,60$).

4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas
Kepuasan pasien mempunyai nilai signifikan kolmogorov-smirnov (p value) = $0,271 > \alpha = 0,05$. Dapat diartikan data terdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel independent tidak memiliki nilai yang lebih dari 10 atau hanya 1,668 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar Scatterplot *Dependent Variable* diatas dapat dilihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung heteroskedastisitas. Karena tingkat residu yang diambil berdistribusi normal.

d. Uji Autokorelasi

Durbin Waston (D-W) sebesar 1.268. jadi angka D-W diantara -2 sampai +2 ini berarti tidak terjadi autokorelasi dalam penelitian ini

4.1.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

$$Y = 3,474 + 0,368X1 + 0,184X2$$

Analisis atas hasil tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

$a = 3,474$ mengandung pengertian bahwa perpotongan garis regresi pada sumbu vertical (Y) Terletak pada 3,474, nilai ini tergantung pada nilai variabel bebas (X1, X2). Nilai 3,474 juga berarti bahwa meskipun puskesmas tidak melakukan kebijakan kualitas pelayanan dan fasilitas maka perusahaan masih meraih kepuasan pasien sebesar 3,474 satuan.

b. Kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien.

$b1 = 0,368$ nilai mengandung pengertian bahwa apabila X1 (kualitas pelayanan) naik sebesar satu satuan, maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien

sebesar 0,368 satuan dengan asumsi bahwa variabel fasilitas (X2) konstant.

- c. Fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien.

$b_2 = 0,184$ nilai mengandung pengertian bahwa apabila X2 (Fasilitas) naik sebesar satu satuan, maka akan diikuti peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,184 satuan. Dengan asumsi bahwa X1(kualitas pelayanan) konstant.

4.1.4 Hasil uji Hipotesis

- a. Uji F (simultan)

hasil Uji ANOVA atau Uji F didapat F_{hitung} yaitu 49,123 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi peningkatan Kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan F_{tabel} dengan signifikan 0,05 $df_1 = 2$ $df_2 = 97$ ($N-K-1$) sebesar 3,09, hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Jadi dari pengujian diatas dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

- b. Uji T (Uji Parsial)

Nilai T_{hitung} untuk kualitas pelayanan (X1) adalah 5,551 sedangkan nilai T_{hitung} untuk fasilitas (X2) adalah 2,844 sedangkan nilai T_{tabel} dengan tingkat signifikan 0,05 dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ adalah 1,66071. Sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$. Jadi secara parsial fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien rawat jalan yang ada di UPT.Puskesmas Maduran

5. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah diungkapkan pada pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} . Berdasarkan kriteria pengambilan hipotesis, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0

ditolak dan H_a diterima artinya koefisien regresi berganda adalah signifikan. Jadi dari hasil analisis regresi berganda dan Uji F ini dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan, dari hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) memiliki kontribusi terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel bebas yang telah diteliti.

2. Dari hasil Uji T (Parsial) diketahui bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
3. Dari hasil Uji Parsial (Uji T) diketahui dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel kualitas pelayanan (X1).

5.2 Saran

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis dapat menyampaikan saran dengan harapan dapat memberikan manfaat demi berkembangnya UPT. Puskesmas Maduran Lamongan.

1. Bagi UPT. Puskesmas Maduran Diharapkan bagi pihak UPT. Puskesmas Maduran Untuk Kualitas pelayanan, maka disarankan pada UPT.Puskesmas Maduran Lamongan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik pada masyarakat pasien rawat jalan, dan mengutamakan keselamatan pada pasien yang berobat dan untuk fasilitas maka disarankan pada UPT.Puskesmas Maduran Lamongan, untuk mengganti semua alat-alat medis dan fasilitas yang kurang layak, agar pasien dapat berobat dengan nyaman.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Untuk melengkapi hasil penelitian ini, sebaiknya dilakukan penelitian serupa dengan sampel dan obyek yang berbeda agar memperoleh kesimpulan yang lebih lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Subagyo (2010), *Marketing In Business*, Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Fandy Tjiptono (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi ketiga, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, ph.D (2014), *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2008), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Erlangga.
- Yunus, Budiyanto (2014), Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Narita Hotel Surabaya, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 12 (2014)
- Suryanti, Margono (2010), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi Kabupaten Sragen, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.2 Edisi Juni 2010
- Sudjana (2013), *Metode Statistika*, Edisi ke tujuh, PT. Tarsito, Bandung.
- Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-20, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono (2015), *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan ke-26, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto (2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Bandung.
- <http://junaidichaniago.wordpress.com>, 2010