

THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY ON SATISFACTION PATIENTS FREE CURE IN PUSKESMAS MEDOKAN AYU SURABAYA

Muhammad Fajar Rizky

Abstract

Puskesmas Medokan Ayu Surabaya is one of the “Puskesmas” which has run free cure programs to the public. This “Puskesmas” was get awarded as the best “Puskesmas” service in East Java in 2008. But the title as the best “Puskesmas” service in 2008 are yet to be used as a benchmark to the patients free cure satisfaction at “Puskesmas” Medokan Ayu Surabaya, so the purpose of this study was to examine the effect of health service quality to the satisfaction of patients free cure at “Puskesmas” Medokan Ayu Surabaya.

Research methodology using explanatory research with a quantitative approach with multiple regression analysis which aims to determine the effect of the independent variable that is the health service quality consisting of Tangible (X_1), Emphaty (X_2), Reliability (X_3), Responsiveness (X_4) and Assurance (X_5) to the dependent variable that is the satisfaction of patients free cure at the “Puskesmas” Medokan Ayu Surabaya (Y). In this study, the target population is all patients free cure at the “Puskesmas” Medokan Ayu Surabaya. Then the samples used were taken by using a Slovin formula approach, and the techniques used for taking sample using nonprobability sampling techniques with Sampling incidental manner.

The results of research show that the variable of health service quality significantly influence satisfaction of patients free cure at “Puskesmas” Medokan Ayu Surabaya, because the results of the F test obtained that the value of F_{count} is 52.314 while the F_{table} at significance level $\alpha = 5\%$ ($dk_1 = 5$, $dk_2 = 90 - 5 - 1 = 84$) of 2.31 so its obtained " $F_{count} > F_{table}$ " so H_0 is rejected and H_a accepted. Then from the partial T test results obtained that the fifth independent variables, such as Tangible (X_1), Emphaty (X_2), Reliability (X_3), Responsiveness (X_4) and Assurance (X_5) has a significant separately effect on the satisfaction of patients free cure. This is evidenced by the significant value of each independent variable is less than 0.05 (Sig < 0.05 then H_0 is rejected and H_a accepted)

Key Word : Health Service Quality, Satisfaction Patient

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENGOBATAN GRATIS DI PUSKESMAS MEDOKAN AYU SURABAYA

Muhammad Fajar Rizky

Abstrak

Puskesmas Medokan Ayu Surabaya merupakan salah satu Puskesmas yang telah menjalankan program pengobatan gratis kepada masyarakat. Puskesmas tersebut memperoleh penghargaan sebagai Puskesmas dengan pelayanan terbaik se Jawa Timur pada tahun 2008. Namun predikat sebagai Puskesmas dengan pelayanan terbaik pada tahun 2008 tersebut belum dapat dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap Kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Metodologi penelitian menggunakan penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan Analisis Regresi berganda yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya (Y). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah para pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Kemudian Sampel yang digunakan diambil dengan menggunakan rumus pendekatan Slovin, dan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan cara *Sampling Incidental*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, karena dari hasil Uji F diperoleh Nilai F_{hitung} sebesar 52,314 sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ ($dk_1 = 5$, $dk_2 = 90-5-1 = 84$) adalah sebesar 2,31 maka didapat " $F_{hitung} > F_{tabel}$ " sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Kemudian dari hasil uji T parsial didapat bahwa kelima variabel bebas, yaitu *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan secara terpisah terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikan masing-masing variabel bebas yang kurang dari 0,05 ($Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima)

Kata kunci : kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemberian pelayanan secara maksimal dan berkualitas menjadi salah satu upaya beberapa organisasi untuk mendapatkan simpati dari konsumen. Menghadapi tingkat persaingan yang semakin lama semakin tinggi, membuat beberapa organisasi mulai memperbaiki pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen. Tidak hanya organisasi yang bergerak dibidang swasta, organisasi pemerintah saat ini juga tengah memperbaiki pelayanannya kepada masyarakat, dikarenakan salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I pasal 1 ayat 2.

Pemerintah sampai saat ini telah mengeluarkan sejumlah kebijakan mengenai pelayanan publik, mulai dari kebijakan nasional, daerah maupun unit penyelenggara pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun banyaknya peraturan dan Undang-Undang yang telah dibuat tidak lantas membuat pelayanan publik diindonesia menjadi membaik. Tercatat Lembaga Ombudsman Republik Indonesia menerima 2.024 laporan terkait keluhan atas pelayan publik oleh penyelenggara negara sepanjang 2012, meningkat 8,41 persen dibanding pada 2011 yang hanya 1.867 laporan. (Sumber: <http://www.antaraneews.com/>, diakses pada tanggal 28 Februari 2013). Jumlah tersebut diperoleh dari laporan kantor Ombudsman pusat di Jakarta dan 23 kantor perwakilan di tingkat provinsi.

Salah satu contoh kasus yang sering terjadi didalam masyarakat mengenai buruknya pelayanan publik adalah tentang pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tak jarang dimedia massa memberitakan tentang kasus “diskriminasi” pihak rumah sakit kepada masyarakat yang notabenenya masyarakat kurang mampu. Mahalnya harga kesehatan membuat kasus “diskriminasi” sering terjadi, terutama dalam lingkup Rumah Sakit. Kurangnya kesadaran beberapa rumah sakit yang cenderung lebih

mengutamakan aspek finansial membuat beberapa pasien yang notabenenya “kurang mampu” menjadi terabaikan, bahkan sering terjadi penolakan secara langsung kepada pasien yang tidak mampu membayar biaya administrasi, sehingga banyak masyarakat, terutama masyarakat menengah kebawah, lebih memilih untuk berobat ketempat-tempat pengobatan yang lebih terjangkau, seperti Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat).

Berbagai program telah dilakukan oleh pihak Puskesmas demi memenuhi kebutuhan akan kesehatan dalam masyarakat. Salah satu program tersebut adalah program pengobatan gratis bagi para masyarakat kurang mampu. Perlu diketahui bahwa penduduk Indonesia yang notabenenya masyarakat kurang mampu per bulan September 2012 mencapai angka 28,59 juta orang atau 11,66 persen dari jumlah total penduduk di Indonesia. (Sumber: <http://www.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 01 Maret 2013).

Salah satu puskesmas yang kini telah menjalankan program pengobatan secara gratis kepada masyarakat kurang mampu adalah Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Hal tersebut merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya, agar masyarakat dapat terpuaskan akan kebutuhan kesehatan. Kepuasan memang tak pernah bisa dipisahkan dari kata pelayanan, apalagi pelayanan publik yang ditujukan untuk masyarakat banyak, karena baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan ditentukan oleh puas tidaknya konsumen (masyarakat) akan pelayanan tersebut. Apabila masyarakat puas, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berjalan dengan baik, begitu pula apabila masyarakat kurang puas akan suatu pelayanan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan kurang baik.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien

pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :
Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan ilmiah dalam mengembangkan mata kuliah manajemen pelayanan prima tentang pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada khususnya dan ilmu administrasi Negara umumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis.

Menambah ilmu sekaligus wawasan mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian-penelitian berikutnya.

b. Bagi Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan pasien.

c. Bagi Universitas Negeri Surabaya.

Untuk tambahan referensi dan literatur perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien khususnya bagi mahasiswa Progam Studi Ilmu Administrasi Negara.

KERANGKA TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah

masyarakat yang berdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi)

Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml et. al. (dalam Hardiansyah, 2011: 42) menyebutkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. Tangible atau bukti fisik, yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Empaty atau perhatian, yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan/pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi.
3. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di harapkan.
4. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemampuan perusahaan untuk merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap.
5. Assurance atau jaminan kepastian, yaitu kemampuan perusahaan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan/konsumen atas kinerja dan hasil yang diberikan oleh pihak yang memberikan pelayanan sehingga memberikan suatu pandangan yang baik/buruk terhadap pihak yang telah memberikan pelayanan tersebut.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

1. Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap

dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya..
5. Biaya. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatif (explanatory research) dengan pendekatan kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Medokan Ayu yang terletak di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Medokan Asri Utara IV/31, Kelurahan Medokan Ayu, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat secara gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya Surabaya selama bulan Juli hingga bulan Desember tahun 2012 yang berjumlah 697 pasien. Sedangkan untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan slovin dan didapat sampel yang digunakan berjumlah 90 pasien.

Variabel Penelitian

1. Variabel bebas/independen (X) yang akan dilihat adalah Kualitas pelayanan kesehatan pengobatan yang merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat/dependen (Y). Kemudian variabel X akan dipecah menurut 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Assurance* (X_5).

2. Variabel terikat/dependen dalam penelitian ini adalah (Y) kepuasan pasien yang melakukan pengobatan secara gratis dipuskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Metode Pengukuran

Dalam pengukuran variabel kualitas pelayanan, peneliti menggunakan metode *skala likert*, dimana pengukuran untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) menggunakan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Baik dengan bobot nilai 5
2. Baik dengan bobot nilai 4
3. Ragu-ragu dengan bobot nilai 3
4. Tidak Baik dengan bobot nilai 2
5. Sangat Tidak Baik dengan bobot nilai 1

Demikian juga metode pengukuran untuk variabel Y (kepuasan pasien), alternatif jawaban sebagai berikut:

1. Sangat Puas dengan bobot nilai 5
2. Puas dengan bobot nilai 4
3. Ragu-ragu dengan bobot nilai 3
4. Tidak Puas dengan bobot nilai 2
5. Sangat Tidak Puas dengan bobot nilai 1

Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen atau alat ukur penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi.

Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda. Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik (Algifari, 1997):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

2. Uji Koefisien Determinasi (R_2). Uji koefisien determinasi (R_2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (*Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu).
3. Uji F (Uji Serempak). Uji serempak atau uji F merupakan uji yang dilakukan secara bersama-sama seluruh variabel kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Uji F dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dengan derajat kebebasan pembilang ($dk1 = k$) dan derajat kebebasan penyebut ($dk2 = n-k-1$), sehingga dapat ditarik kesimpulan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, dan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a diterima
4. Uji Parsial (Uji T). Uji T parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (kualitas pelayanan kesehatan) yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien pengobatan gratis).

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah:

1. Hipotesis Nol (H_0): Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.
2. Hipotesis Alternatif (H_a): Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Variabel *Tangible* (X_1) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 25,8% responden menjawab bahwa kualitas variabel *Tangible* di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sudah terlaksana dengan sangat baik, 51,8% responden lainnya menjawab sudah baik, lalu 12,6% responden menjawab ragu-ragu, 9,8% responden menjawab tidak baik dan 0% responden menjawab sangat tidak baik.

2. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Variabel *Emphaty* (X_2) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 28% responden menjawab bahwa kualitas variabel *Emphaty* di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sudah terlaksana dengan sangat baik, 48,7% responden lainnya menjawab sudah baik, lalu 16,9% responden menjawab ragu-ragu, 6,4% responden menjawab tidak baik dan 0% responden menjawab sangat tidak baik.

3. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Variabel *Reliability* (X_3) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 32% responden menjawab bahwa kualitas variabel

Reliability di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sudah terlaksana dengan sangat baik, 48% responden lainnya menjawab sudah baik, lalu 12,9% responden menjawab ragu-ragu, 7,1% responden menjawab tidak baik dan 0% responden menjawab sangat tidak baik.

4. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Variabel Responsiveness (X_4) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 28% responden menjawab bahwa kualitas variabel Responsiveness di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sudah terlaksana dengan sangat baik, 54% responden lainnya menjawab sudah baik, lalu 12,7% responden menjawab ragu-ragu, 5,3% responden menjawab tidak baik dan 0% responden menjawab sangat tidak baik.

5. Hasil Jawaban Kuesioner Kualitas Variabel Assurance (X_5) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 27,8% responden menjawab bahwa kualitas variabel Assurance di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sudah terlaksana dengan sangat baik, 54,4% responden lainnya menjawab sudah baik, lalu 11,8% responden menjawab ragu-ragu, 6% responden menjawab tidak baik dan 0% responden menjawab sangat tidak baik.

6. Hasil Jawaban Kuisisioner Variabel Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis (Y) Terhadap Kondisi Fisik (Tangible) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 39,6% responden merasa sangat puas terhadap kondisi fisik (Tangible) di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, 52% pasien lainnya merasa puas, lalu 5,8% pasien merasa ragu-ragu, 2,6% pasien merasa tidak puas dan 0% pasien merasa sangat tidak puas.

7. Hasil Jawaban Kuisisioner Variabel Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis (Y) Terhadap Perhatian (Emphaty) yang

Diberikan Petugas Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 37,3% responden merasa sangat puas terhadap perhatian (Emphaty) yang diberikan petugas di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, 53,6% pasien lainnya merasa puas, lalu 7,8% pasien merasa ragu-ragu, 1,3% pasien merasa tidak puas dan 0% pasien merasa sangat tidak puas.

8. Hasil Jawaban Kuisisioner Variabel Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis (Y) Terhadap Keandalan (Reliability) Petugas Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 40,2% responden merasa sangat puas terhadap keandalan (Reliability) petugas Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, 49,6% pasien lainnya merasa puas, lalu 8,4% pasien merasa ragu-ragu, 1,8% pasien merasa tidak puas dan 0% pasien merasa sangat tidak puas.

9. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis (Y) Terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 34,7% responden merasa sangat puas terhadap daya tanggap (Responsiveness) petugas Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, 57,5% pasien lainnya merasa puas, lalu 6,7% pasien merasa ragu-ragu, 1,1% pasien merasa tidak puas dan 0% pasien merasa sangat tidak puas.

10. Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis (Y) Terhadap Jaminan (Assurance) yang Diberikan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan didapat bahwa 37,3% responden merasa sangat puas terhadap jaminan (Assurance) yang diberikan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya,

56,2% pasien lainnya merasa puas, lalu 4,9% pasien merasa ragu-ragu, 1,6% pasien merasa tidak puas dan 0% pasien merasa sangat tidak puas.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, 25 pertanyaan yang diajukan kepada responden, baik kuisisioner variabel kualitas pelayanan maupun kuisisioner kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan (Kuisisioner) dinilai reliable.

Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk Variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) maupun variable terikat (Y) yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*, maka diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 37,588 + 0,683 X_1 + 0,907 X_2 + 0,637 X_3 + 0,368 X_4 + 0,867 X_5 + 4,352$$

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (*Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan

Ayu). Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*, didapat bahwa nilai Koefisien Determinasi adalah sebesar 0,757 (75,70%), artinya bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) mempengaruhi variabel kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya (Y) sebesar 75,70%, sedangkan 24,30% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya selain kualitas pelayanan kesehatan.

3. Uji F (Serempak)

Uji serempak atau uji F merupakan uji yang dilakukan secara bersama-sama seluruh variabel kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) untuk mengetahui pengaruhnya terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. Berdasarkan hasil uji F (Serempak) yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*, didapat bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya memiliki nilai hitung (F_{hitung}) sebesar **52,314** sedangkan F_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ ($dk1 = 5$, $dk2 = 90 - 5 - 1 = 84$) adalah sebesar **2,31** maka didapat " $F_{hitung} > F_{tabel}$ " sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian hipotesis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah adalah :

"Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya"

4. Uji Parsial (Uji T)

Uji T parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas

(kualitas pelayanan kesehatan) yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien pengobatan gratis).

Berdasarkan hasil uji T parsial yang diolah dengan menggunakan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*, didapat hasil sebagai berikut:

- a. Variabel *Tangible* (X_1). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam pengujian T parsial didapat bahwa nilai T yang diperoleh ($t_{statistic}$) pada variabel *Tangible* (X_1) adalah 4.669 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan perbandingan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Tangible* (X_1) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.
- b. Variabel *Emphaty* (X_2). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam pengujian T parsial didapat bahwa nilai T yang diperoleh ($t_{statistic}$) pada variabel *Emphaty* (X_2) adalah 5.313 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan perbandingan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Emphaty* (X_2) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.
- c. Variabel *Reliability* (X_3). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam pengujian T parsial didapat bahwa nilai T yang diperoleh ($t_{statistic}$) pada variabel *Reliability* (X_3) adalah 2.902 dengan signifikansi sebesar 0,005 dan perbandingan yang diperoleh adalah $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Reliability* (X_3) terhadap kepuasan

pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.

- d. Variabel *Responsiveness* (X_4). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam pengujian T parsial didapat bahwa nilai T yang diperoleh ($t_{statistic}$) pada variabel *Responsiveness* (X_4) adalah 1.932 dengan signifikansi sebesar 0,047 dan perbandingan yang diperoleh adalah $0,047 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Responsiveness* (X_4) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.
- e. Variabel *Assurance* (X_5). Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam pengujian T parsial didapat bahwa nilai T yang diperoleh ($t_{statistic}$) pada variabel *Assurance* (X_5) adalah 4.730 dengan signifikansi sebesar 0,000 dan perbandingan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel *Assurance* (X_5) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.

Pembahasan

1. Pengaruh *Tangible* (X_1) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan pengaruh variabel *Tangible* (X_1) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa variabel *Tangible* (X_1) yang terdiri dari penampilan para petugas puskesmas, kenyamanan dan kebersihan puskesmas, kelengkapan peralatan medis, kemudahan akses bagi para pasien, dan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan, telah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien pengobatan gratis terhadap kualitas

pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

2. Pengaruh *Emphaty* (X_2) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan pengaruh *Emphaty* (X_2) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa variabel *Emphaty* (X_2) yang terdiri dari mendahulukan kepentingan pasien, melayani dengan ramah tamah, sikap para petugas yang sopan dan santun kepada pasien, tidak adanya sifat diskriminatif dalam melayani pasien-pasiennya dan menghargai setiap pasien yang berobat secara gratis, telah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien pengobatan gratis terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

3. Pengaruh *Reliability* (X_3) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan pengaruh *Reliability* (X_3) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa variabel *Reliability* (X_3) yang terdiri dari kecermatan dokter dalam mengobati pasien, standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami pasien, kemampuan dokter untuk meminimalisir kesalahan pada saat pengobatan, kemampuan dokter dalam menggunakan alat bantu dalam proses pengobatan, dan kemampuan dokter dalam mengatasi masalah pasien, telah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien pengobatan gratis terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

4. Pengaruh *Responsiveness* (X_4) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan pengaruh *Responsiveness* (X_4) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa dari 5 sub variabel *Responsiveness* (X_4), hanya 4 sub variabel yang dapat dikatakan telah dilaksanakan dengan baik yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan segera, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, melakukan pelayanan dengan cekatan, dan merespon segala keluhan pasien, sedangkan 1 sub variabel yaitu proses pelayanan pengobatan berjalan dengan sesuai dengan waktu yang ditentukan, belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan pada sub variabel tersebut, Puskesmas Medokan Ayu Surabaya tidak dapat menentukan waktu yang dibutuhkan dalam proses pengobatan pasien, sehingga didapat bahwa dari 5 sub variabel *Responsiveness* diatas, 4 sub variabel telah dilakukan dengan baik sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien pengobatan gratis terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

5. Pengaruh *Assurance* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Berdasarkan hasil pengamatan pengaruh *Assurance* (X_5) terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa variabel *Assurance* (X_5) yang terdiri dari jaminan waktu pengobatan, jaminan pengobatan tanpa biaya, jaminan keamanan pasien, jaminan terhadap legalitas obat yang diberikan dan jaminan kualitas obat yang diberikan kepada pasien, telah dilaksanakan dengan baik oleh Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sehingga berpengaruh pada kepuasan pasien pengobatan gratis terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Pengobatan

Gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya.

Hasil pengamatan yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, didapat bahwa Puskesmas Medokan Ayu Surabaya terus berupaya untuk memenuhi memberikan pelayanan kesehatan yang semaksimal mungkin kepada pasien, tak terkecuali pasien yang berobat secara gratis. Semua pasien akan diperlakukan sama, baik yang berobat secara gratis maupun yang membayar, dikarenakan Puskesmas Medokan Ayu Surabaya sendiri memiliki misi untuk mewujudkan masyarakat sehat 2015, dengan kata lain kesehatan masyarakat adalah hal utama yang diperhatikan oleh Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, bukan aspek finansial dari pasien.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, “Terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Emphaty* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4) dan *Assurance* (X_5) terhadap kepuasan pasien pengobatan gratis di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya”.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Dari Buku

- Ancok, D. 1997. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta: UGM.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan. 1996.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi, Indikator, dan*

Impelementasinya. Yogyakarta: Gava Media

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminko dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri.1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia,

Referensi dari Internet

- <http://www.antaranews.com/>, diterbitkan tanggal 19 Desember 2012 oleh Ruslan Burhani, dan diakses pada tanggal 28 Februari 2013
- <http://id.wikipedia.org>, diterbitkan tanggal 26 Mei 2013 oleh tim wikipedia, dan diakses pada tanggal 01 Maret 2013

Referensi dari Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik