

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Temindung Samarinda

Fenny Fuji Lestari ¹, Mardiana ², Nurfitriani ³
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : fennyfujita@gmail.com

Keywords:

**Reliability,
Responsiveness,
Assurance, Empathy,
Tangible, Patient
Satisfaction**

ABSTRACT

The purpose of this study is: 1.) To find out the reliability affecting patient satisfaction at the Temindung Samarinda Health Center. 2.) To find out the responsiveness affects patient satisfaction at the Temindung Samarinda Health Center. 3.) To find out the guarantee affects patient satisfaction at the Temindung Samarinda Health Center. 4.) To find out empathy affects patient satisfaction at puskesmas Temindung Samarinda. 5.) To find out the physical evidence affecting patient satisfaction at the Temindung Samarinda Health Center. 6.) To find out the reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence affecting together on patient satisfaction at the Temindung Samarinda Health Center.

This research was conducted at Temindung Samarinda Health Center. The sample was as many as 100 respondents with non probability sampling method with the retrieval technique using Simple Random Sampling. Data collection by distributing questionnaires using likert scales to measure each indicator. The analysis tool in the study uses multiple linear regression analysis

The results showed that: 1.) The reliability variable provided by the Temindung Samarinda Health Center had a significant effect on patient satisfaction. 2.) The responsiveness variable provided by the Temindung Samarinda Health Center has no significant effect on patient satisfaction. 3.) Variable guarantees provided by the Puskesmas Temindung Samarinda have a significant effect on patient satisfaction. 4.) Empathy variables provided by the Puskesmas Temindung Samarinda have a significant effect on patient satisfaction. 5.) Variable physical evidence provided by the Puskesmas Temindung Samarinda has a significant effect on patient satisfaction. 6.) Variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence provided by the Temindung Samarinda Health Center together have a significant effect on patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang jasa maupun bidang non jasa. Semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak semakin meningkat pula. Industri jasa

kesehatan bukan hanya mengenai masalah penyembuhan terhadap suatu penyakit tetapi juga berfokus terhadap tindakan pencegahan penyakit dan peningkatan kualitas kesehatan masyarakat kearah yang lebih baik lagi.

Sebagai salah satu instansi yang memiliki konsentrasi pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien ialah Puskesmas Temindung Samarinda. Puskesmas ini memiliki lokasi yang strategis karena terletak di tengah kota dengan akses jalan yang merupakan jalan utama. Selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien guna untuk memuaskan pelayanan kepada para pasien, Kepuasan Pasien di lingkungan puskesmas oleh dinas kesehatan kota bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pasien terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, dan bagi pasien indeks Kepuasan Pasien dapat di gunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Manajemen Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan perusahaannya untuk berkembang dalam rangka mendapatkan laba. Proses pemasaran itu dimulai jauh sebelum barang-barang di produksi, oleh sebab itu maka kinerja individu dalam suatu perusahaan sangat di perlukan.

Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Alma (2014:130), Manajemen pemasaran ialah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Pemasaran

Menurut Brech dalam Alma (2014:2) : “Pemasaran adalah suatu proses dalam menentukan permintaan konsumen akan barang dan jasa, memotivasi penjualan, mendistribusikan ke konsumen akhir, dengan keuntungan sebagai imbalannya”

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan, menurut Tjiptono dan Chandra dalam Ruben (2017:3) : “kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.”

Kepuasan Pasien

Menurut Hartono dalam Dewi (2016:5) : “kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.”

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan dasar teori maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 : Variabel Kehandalan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.
- 2 : Variabel Daya Tanggap (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.
- 3 : Variabel Jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.
- 4 : Variabel Empati (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.
- 5 : Variabel Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.
- 6 : Variabel Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda.

METODE PENELITIAN

Teknik Pengumpulan Data

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Pasien (Y). Teknik pengumpulan data yang diperlukan sebagai acuan dalam penelitian kali ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Work Research*). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dilakukan dengan membagi pernyataan secara langsung kepada seluruh pasien Puskesmas Temindung Samarinda yang dijadikan subjek penelitian.

Pengujian uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014 : 277), regresi linear berganda digunakan apabila variable independent terdiri dari dua atau lebih.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah keputusan pembelian sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5). Dengan demikian regresi linear berganda dinyatakan dalam berikut :

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

Dimana :

Y	=	Kepuasan Konsumen
X_1	=	Kehandalan
X_2	=	Daya Tanggap
X_3	=	Jaminan
X_4	=	Empati

X_5	=	Bukti Fisik
a	=	Konstanta
b_1, b_2, b_3	=	Koefisien masing-masing variabel
e	=	Error

2. Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) secara individual dalam menerangkan variabel dependen Kepuasan Pasien (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika uji $t_{hitung} > t_{table}$, maka H_a diterima atau nilai signifikan $< 0,05$
2. Jika uji $t_{hitung} < t_{table}$, maka H_a ditolak atau nilai signifikan $> 0,05$

3. Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangible*) secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Kepuasan Pasien). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika uji $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau signifikan diatas 0,05 maka H_a ditolak.
2. Jika uji $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau signifikan dibawah 0,05 maka H_a diterima

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Menuru Ghozali (2013 : 97) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) dalam menjelaskan variasi variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda.

Perhitungan statistik analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan program SPSS for Windows. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel beriku ini.

Tabel 1.1 : Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.197	.931			5.581	.000
	KH_X1	-.164	.076	-.215		-2.161	.033
	DT_X2	.027	.095	.037		.285	.776
	JM_X3	.527	.084	.640		6.310	.000
	EM_X4	.448	.080	.631		5.609	.000
	BF_X5	-.237	.091	-.330		-2.620	.010

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 1 diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda Kehandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄), Bukti Fisik (X₅) sebagai berikut $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$

$$Y = 5,197 - 0,164 (X_1) + 0,027 (X_2) + 0,527 (X_3) + 0,448 (X_4) - 0,237 (X_5)$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 5,197. Artinya jika variabel Kehandalan (X₁), Daya Tanggap (X₂), Jaminan (X₃), Empati (X₄), dan Bukti Fisik (X₅) nilainya adalah 0, maka nilai Kepuasan Pasien (Y) adalah 5,197
- Nilai koefisien regresi variabel Kehandalan (X₁) yaitu bernilai sebesar -0,164. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Kehandalan (X₁) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar -16,4%.
- Nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X₂) yaitu bernilai sebesar 0,027. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Daya Tanggap (X₂) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 2,7%.
- Nilai koefisien regresi variabel Jaminan (X₃) yaitu bernilai sebesar 0,527. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Jaminan (X₃) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 52,7%.
- Nilai koefisien regresi variabel Empati (X₄) yaitu bernilai sebesar 0,448. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Empati (X₄) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 44,8%.
- Nilai koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X₅) yaitu bernilai sebesar -0,237. Artinya terhadap pengaruh antara variabel Bukti Fisik (X₅) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar -23,7%.

2. Uji t (Parsial)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya menggunakan uji parsial (uji t) dengan bantuan program SPSS. Uji parsial (uji t) dilakukan untuk melihat secara individual berpengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan

dengan tingkat signifikansi 0,05, jika nilai signifikan yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikan hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 : Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.197	.931		5.581	.000
	KH_X1	-.164	.076	-.215	-2.161	.033
	DT_X2	.027	.095	.037	.285	.776
	JM_X3	.527	.084	.640	6.310	.000
	EM_X4	.448	.080	.631	5.609	.000
	BF_X5	-.237	.091	-.330	-2.620	.010

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan yang terdapat pada tabel 2.2 diatas dapat dijelaskan pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari variabel (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen) pada Puskesmas Temindung Samarinda sebagai berikut :

1. Variabel Kehandalan (X_1)
 Nilai signifikan variabel Kehandalan (X_1) sebesar 0,033. Karena $0,033 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel Kehandalan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Variabel Daya Tanggap (X_2)
 Nilai signifikan variabel Daya Tanggap (X_2) sebesar 0,776. Karena $0,776 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel Daya Tanggap (X_2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
3. Variabel Jaminan (X_3)
 Nilai signifikan variabel Jaminan (X_3) sebesar 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel Jaminan (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
4. Variabel Empati (X_4)
 Nilai signifikan variabel Empati (X_4) sebesar 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, variabel Empati (X_4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
5. Variabel Bukti Fisik (X_5)
 Nilai signifikan variabel Bukti Fisik (X_5) sebesar 0,010. Karena $0,010 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel Bukti Fisik (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

3. Uji F (Simultan)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya menggunakan uji F (uji simultan) dengan bantuan program SPSS. Uji F (uji simultan) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama berpengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan dengan tingkat signifikansi 0,05, jika nilai signifikan yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikan hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.3 : Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.571	5	34.914	15.746	.000 ^b
	Residual	208.429	94	2.217		
	Total	383.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X1, X4, X2

Berdasarkan hasil perhitungan yang terdapat pada tabel diatas, pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F (uji simultan). Hasil perhitungan statistika menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05, jadi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) ditentukan dengan melihat nilai *R square*. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.4 : Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,675 ^a	,456	,427	1,48907

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Berdasarkan tabel 1.4 diatas diperoleh nilai koefesien kolerasi (R) sebesar 0,675 yang berarti terjadi hubungan yang kuat antara variabel Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) karena nilainya mendekati 1 dan diperoleh nilai koefesien determinasi (R^2) pada kolom R *square* sebesar 0,456 yang artinya 45,6% proporsi perubahan variabel terikat Kepuasan Pasien (Y) ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel bebas Kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), Bukti Fisik (X_5), sedangkan 54,4% ditentukan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

PEMBAHASAN

Secara umum dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi penilaian atas jasa yang dibutuhkan oleh pasien. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda. Penjelasan dari variabel tersebut adalah

1. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda

Hasil penelitian yang dilakukan dalam uji t (parsial) terhadap Kehandalan (X_1), nilai signifikan variabel Kehandalan (X_1) sebesar 0,033. Dapat dikatakan bahwa variabel Kehandalan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda, dikarenakan pasien berobat ke Puskesmas Temindung Samarinda menggunakan jaminan berupa BPJS untuk berobat dengan demikian hipotesis penelitian ditolak.

Penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saiful Tamrin (2019) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tepian Multimedia di Samarinda” tidak sependapat dengan penelitian ini, karena Kehandalan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Temindung Samarinda

Hasil penelitian yang dilakukan dalam uji t (parsial) terhadap Daya Tanggap (X_2), nilai signifikan variabel Daya Tanggap (X_2) sebesar 0,776. Dapat dikatakan bahwa variabel Daya Tanggap (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda, dikarenakan pasien dalam memberikan nilai kepuasan yaitu tidak memperhatikan atau tidak menilai dari variabel Daya Tanggap (X_2) melainkan dari variabel lainnya dengan demikian hipotesis penelitian ditolak

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susi Oktaviani (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kuning

(AK I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda” tidak sependapat dengan penelitian ini, karena Daya Tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Temindung Samarinda

Hasil penelitian yang dilakukan dalam uji t (parsial) terhadap Jaminan (X_3), nilai signifikan variabel Jaminan (X_3) sebesar 0,000. Dapat dikatakan bahwa variabel Jaminan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda, dikarenakan adanya pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan demikian hipotesis penelitian diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saiful Tamrin (2019) dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tepian Multimedia di Samarinda” sependapat dengan penelitian ini, karena Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Temindung Samarinda

Hasil penelitian yang dilakukan dalam uji t (parsial) terhadap Empati (X_4), nilai signifikan variabel Empati (X_4) sebesar 0,000. Dapat dikatakan bahwa variabel Empati (X_4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda, dikarenakan adanya pengaruh signifikan antara variabel Empati (X_4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan demikian hipotesis penelitian diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susi Oktaviani (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kuning (AK I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda” tidak sependapat dengan penelitian ini, karena Empati memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Temindung Samarinda

Hasil Penelitian yang dilakukan dalam uji t (parsial) terhadap Bukti Fisik (X_5), nilai signifikan variabel Bukti Fisik (X_5) sebesar 0,010. Dapat dikatakan bahwa variabel Bukti Fisik (X_5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda, dikarenakan adanya pengaruh signifikan antara variabel Bukti Fisik (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susi Oktaviani (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kuning (AK I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda” tidak sependapat dengan penelitian ini, karena Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

6. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Temindung Samarinda

Uji F (uji simultan) dilakukan untuk mengetahui variabel independent (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent (Y). Artinya bahwa

ada pengaruh antara variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda dengan demikian hipotesis penelitian diterima.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susi Oktaviani (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kuning (AK I) Pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda” sependapat dengan penelitian ini, karena memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Variabel Keandalan (X_1) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 1 ditolak. Yang berarti faktor Keandalan (X_1) ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda
2. Variabel Daya Tanggap (X_2) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 2 ditolak. Yang berarti faktor Daya Tanggap (X_2) ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda
3. Variabel Jaminan (X_3) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 3 diterima. Yang berarti faktor Jaminan (X_3) ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda
4. Variabel Empati (X_4) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 4 diterima. Yang berarti faktor Empati (X_4) ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda
5. Variabel Bukti Fisik (X_5) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 5 diterima. Yang berarti faktor Bukti Fisik ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda
6. Variabel Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) yang diberikan oleh pihak Puskesmas Temindung Samarinda secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), dengan demikian hipotesis 6 diterima. Yang berarti faktor Keandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) ini menjadi salah satu faktor Kepuasan Pasien (Y) dalam melakukan pengobatan pada Puskesmas Temindung Samarinda

Saran

1. Terhadap instansi sebaiknya dapat memperhatikan variabel Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Bukti Fisik (X_5) karena variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda. Untuk variabel Keandalan (X_1), dan Daya Tanggap (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) pada Puskesmas Temindung Samarinda
2. Bagi kalangan akademis atas penelitian selanjutnya sebaiknya dapat memperluas populasi penelitian yaitu dengan menambah jumlah responden. Penelitian selanjutnya sebaiknya bisa mencari indikator atau variabel lain sebagai alat pengukur terhadap Kepuasan Pasien (Y) dan lebih mengevaluasi pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisioner agar dapat mewakili secara tepat variabel yang hendak diukur dan diteliti.

REFERENCES

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke 11. Alfabeta: Bandung
- Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Universitas Samudra
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ruben, E.S.P. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Saung Citra Bandar Lampung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta