

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS MULTIWAHANA PALEMBANG

Musrifin Nasir

Fakultas Ekonomi Universitas Palembang

ABSTRACT

Clinics have been established in the entire country, to reach all areas of the health center works. They reinforced with supporting health center, and the Mobile Health Center. Unless it is for areas far from referral care facilities, health center equipped with inpatient facilities. Public Health Centres should be able to quickly respond to the needs of society. Consequently Public Health Centres requires human resources that have the expertise, skill. and capabilities that can improve health services to the community.

Multiwahana Health Center Palembang has implemented the services policies above but the realization of satisfaction achievement does not meet the expectations because there are still complaints of patients with the services provided. From the results of data analysis and hypothesis testing, there are service Effect on patient Satisfaction. The value of the coefficient of multiple determination (R^2) is 62.5%

Keywords: *Services, satisfaction*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Dalam Undang-undang nomor 17 tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) tahun 2005-2025, dinyatakan bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang agar derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pembangunan kesehatan, hal ini ditunjukkan oleh kontribusi Puskesmas dalam mendukung keberhasilan pembangunan kesehatan. Untuk dapat memberikan kontribusi yang optimal, Puskesmas dituntut untuk menunjukkan kinerja yang optimal. Kebijakan tentang Puskesmas tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :128/Menkes/SK/II/2004. Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama.

Puskesmas Multiwahana Palembang merupakan salah satu instansi kesehatan daerah yang mempunyai kunjungan rawat jalan dan rawat inap. Atau pengertian puskesmas adalah pusat pelayanan rawat jalan, pendidikan dan informasi kesehatan yang berada di lini terdepan pelayanan Departemen Kesehatan. Sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan kesehatan, maka Puskesmas harus mampu menyediakan fasilitas dan system pelayanan kesehatan yang memadai sehingga masyarakat akan memanfaatkan Puskesmas sebagai tempat memperoleh pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Harapan pasien atau masyarakat tentang layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Sedangkan kualitas jasa berfokus pada

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pasien.

Puskesmas Multiwahana Palembang telah melaksanakan kebijakan pelayanan di atas akan tetapi realisasi pencapaian target kepuasan belum sesuai dengan harapan karena masih ada saja keluhan pasien atas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu perlu diketahui apakah kualitas pelayanan yang menyebabkan tidak tercapainya realisasi pencapaian kepuasan pasien yang datang berobat ke Puskesmas Multiwahana Palembang.

Kepuasan pasien akan timbul apabila layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dan sebaiknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan yang kinerja kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

1.2 Perumusan Masalah

Apakah Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Multiwahana Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Multiwahana Palembang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Keunggulan suatu produk atau jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh produk atau jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Kualitas jasa dapat diukur dari pelayanan yang diberikan jasa tersebut. Menurut Zeithaml, Parasurama, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2007:56) memberikan pelayanan yang baik terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*: Tampilan fisik pelayanan perusahaan untuk mengukur penampilan fisik, peralatan serta sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.
2. *Empathy*: Kemampuan perusahaan memahami keinginan konsumen dan mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
3. *Reliability*: Kemampuan perusahaan untuk mewujudkan janji dan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Ada tiga hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability* pertama adalah pembentukan budaya kerja bagi top manajemen perlu meyakinkan kepada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan suatu yang benar. Kedua perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan *no Mistake* hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan secara terus menerus dan menekankan kerja *team Work* dengan kerja team work koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. Ketiga diperlukan tes sebelum suatu layanan diluncurkan benar-benar diluncurkan.
4. *Responsiveness*: Ketanggapan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis lain, maka faktor komunikasi dan

situasi fisik sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan.

5. *Assurance*: Kemampuan perusahaan memberikan jaminan pelayanan dan untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dalam melayani para konsumen. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan ada 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah suatu aspek yang paling mudah diukur.

2.2 Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara sketsanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2007:54). Kepuasan konsumen dalam memasarkan produk dan jasa memiliki beberapa perbedaan, ada yang harus diketahui dalam pemasaran jasa, karena jasa memiliki karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)
Yaitu jasa tidak biasa dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
2. *Unstorability*
Yaitu jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan, mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Customization*
Yaitu jasa didesain khusus untuk kebutuhan konsumen. Lupiyoadi, (2001:6)

Kepuasan konsumen tercipta mulai dari hal-hal detail, hal-hal yang rutin dan jauh sebelum produk atau jasa diproduksi. Kepuasan konsumen harus dimulai dari hati, yaitu kesadaran dan kecintaan terhadap konsumen. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya. Secara psikologis kepuasan dapat terproses melalui :

- a. Persepsi
Persepsi adalah proses seseorang memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi untuk membentuk gambaran sesuatu. Menurut William J. Stanton dalam Setiadi (2000:33) Persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, stimuli (rangsangan-rangsangan) yang kita terima melalui lima indera.
- b. Sikap
Sikap adalah evaluasi, perasaan, dan kecenderungan seseorang yang secara konsisten menyukai atau tidak menyukai suatu objek atau gagasan. Sikap konsumen terhadap suatu produk dapat bervariasi bergantung pada apa orientasinya.
- c. Kepercayaan
Kepercayaan merupakan salah satu wujud sikap konsumen terhadap atribut produk. Atribut produk adalah karakteristik dari suatu produk. Pengetahuan konsumen berate menyangkut kepercayaan konsumen bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut dan manfaat.
- d. Pembelian Berulang
Merupakan perilaku pembelian yang didorong oleh sikap puas atau berdasarkan hasil pengalaman baik yang telah didapatkannya dari tindakan sebelumnya. Ada sepuluh prinsip kepuasan konsumen menurut Irawan yaitu:
 - 1) Mulailah dengan percaya akan pentingnya kepuasan konsumen.
 - 2) Konsumen akan terus-menerus, baik rasional maupun tidak
 - 3) Memahami harapan konsumen adalah kunci

- 4) Faktor emosional adalah factor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
- 5) *Eстетika*: bentuk yang dapat meliputi besar kecilnya, bentuk sudut, proporsi, kesimetrisan dan warna. Hal itu akan mempengaruhi kepuasan konsumennya.
- 6) *Self expressive value*: bentuk kepuasan yang timbul karena lingkungan sosial disekitarnya.
- 7) *Brand personality*: bentuk kepuasan kepada konsumen secara internal bergantung dari pandangan orang di sekitarnya, biasanya ditujukan untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup.
- 8) Suara konsumen.
- 9) Peran karyawan sangat penting dalam memuaskan konsumen.
- 10) Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan konsumen.

2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Philip Kotler (2005:38) mengidentifikasi empat metode untuk pengukuran kepuasan konsumen, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran
Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.
2. Survei kepuasan konsumen
Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:
 - a) *Directly reported satisfaction*
 - b) *Derived dissatisfaction*
 - c) *Problem analysis*
 - d) *Importance - performance Analysis*
3. Belanja siluman (*Ghost Shopping*)
Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial untuk melaporkan temuan-temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami dalam membeli produk perusahaan dan produk pesaing.
4. Analisis kehilangan konsumen (*lost customer analysis*)
Perusahaan harus menghubungi konsumen yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya.

2.4 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: Diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Multiwahana Palembang.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian *asosiatif* yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variabel yang dihubungkan. Metode *asosiatif* merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu *variabel independen* dengan *variabel dependen*. Jenis sasaran riset yang digunakan adalah *causal Research*, sasaran ini digunakan untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat.

3.1 Ruang Lingkup Populasi dan Sampel

- 1). Penelitian ini terfokus pada Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Multiwahana Palembang Waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Februari 2014 sampai dengan Juni 2014.

2) Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan proses pengobatan pada Puskesmas Multiwahana Palembang. Menurut J Supranto (2001:115) jika jumlah populasi belum diketahui maka perlu diestimasi proporsi sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z\alpha/2}{E} \right]^2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh

Z = angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean

E = kesalahan maksimal yang mungkin dialami

α = tingkat kesalahan data yang dapat ditoleransi oleh peneliti

Bila tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha=5\%$), artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel minimum adalah:

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z_{0,05/2}}{0,1} \right]^2$$

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$= \frac{1}{4} [384,16] = 96,04 = 100 \text{ responden.}$$

Di bulatkan menjadi 100 responden, jadi responden yang dijadikan sampel adalah 100 orang.

Untuk menentukan sampel responden digunakan teknik *accidental sampling* (sampling seadanya), untuk mendapatkan data dari responden peneliti datang ke Puskesmas Multiwahana Palembang dan membagikan angket kepada orang yang sedang berhubungan atau keluarga ataupun pasien pada Puskesmas Multiwahana Palembang.

3.2 Variabel Penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi dan menjadi sebab akibat perubahan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah pelayanan (X).

b) Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sehingga disebut dengan variabel terikat. Dalam hal ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah :

a) Data Primer

b) Data Sekunder

Data yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian ini didapat dengan beberapa sumber:

a) Kuesioner

- b) Penelitian Kepustakaan (*Lybrary Research*),
- c) Penelitian Lapangan (*Field Research*)
- d) Dokumentasi
- e) Wawancara

3.4 Teknik Analisa Data

1). Uji Validasi Persyaratan Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen.

Kriteria uji, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pengukuran tersebut valid, tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengukuran angket tersebut tidak valid.

2). Uji Reliabilitas Angket

Perhitungan Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap.

3). Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat analisis statistik berupa Regresi Linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

X = Pelayanan

b = Koefisien Regresi

Untuk mencari nilai a, dan b digunakan rumus:

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \left[\frac{\sum x}{n} \right]$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

(Muhidin, 2007:188)

b. Uji Hipotesis Statistik

Ho: ρ_{x1y} = Tidak ada Pengaruh pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat dalam Menggunakan Jasa Puskesmas Multiwahana Palembang.

Ha: ρ_{x1y} = Ada Pengaruh pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat dalam Menggunakan Jasa Puskesmas Multiwahana Palembang.

Untuk pengujian hipotesis statistik digunakan rumus

$$t_0 = \frac{b}{sb}$$

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- 1). Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima Ha ditolak
- 2). Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Uji Validasi Persyaratan Instrumen

Tabel 1. Hasil pengujian validitas angket Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	R tabel	Kondisi	Kesimpulan
Pertanyaan Butir 1	0,5956	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 2	0,7113	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 3	0,6560	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 4	0,4067	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 5	0,7404	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 6	0,8148	0,361	r hitung > r tabel	Valid
pertanyaan Butir 7	0,6388	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 8	0,4013	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 9	0,5109	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 10	0,4559	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : hasil data diolah tahun 2014

Kriteria uji, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pengukuran tersebut valid, tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pengukuran angket tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas bahwa semua pertanyaan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 2. Hasil pengujian validitas angket Kepuasan

Pertanyaan	r hitung	R tabel	Kondisi	Kesimpulan
Pertanyaan Butir 1	0,6484	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 2	0,6251	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 3	0,5826	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 4	0,4550	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 5	0,6945	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 6	0,6162	0,361	r hitung > r tabel	Valid
pertanyaan Butir 7	0,3932	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 8	0,4664	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 9	0,4220	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pertanyaan Butir 10	0,5986	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : hasil data diolah tahun 2014

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas bahwa semua pertanyaan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4.2 Uji Reliabilitas Angket

Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Chronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

$\sum \sigma_i$ = jumlah varians skor tiap item

k = banyaknya soal

σ^2 = varians total

(Muhidin, 2007: 41)

Kriteria uji dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha cronbach* pada interpretasi r di bawah ini:

Tabel 3. Interpretasi nilai r

Interval Koefisien	Interpretasi
0,800 – 1,00	Tinggi
0,600 – 0,800	Cukup
0,400 – 0,600	Agak Rendah
0,200 – 0,400	Rendah
0,000 – 0,200	Sangat Rendah

(Arikunto, 2002:245)

Dari hasil pengelolaan data melalui program SPSS diperoleh nilai koefisien seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan

N of Cases	N of Item	Alpha
30	10	.8399

Sumber : hasil data diolah tahun 2013

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

N of Cases	N of Item	Alpha
30	10	0,8617

Sumber : hasil data diolah tahun 2013

Dari hasil analisis instrument di atas dapat dilihat n kasus adalah 30 orang responden, n untuk item pertanyaan yang dianalisis ada 10 item dan semua valid. Kemudian r Alpha diperoleh sebesar 0,8399 dan 0,8617 maka dapat disimpulkan bahwa instrument **Pelayanan** dan Kepuasan memiliki reliabilitas tinggi.

4.3 Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Dengan menggunakan program Statistical Product for Service Solution (SPSS) Versi 17.00 diperoleh perhitungan regresi linier sederhana (simple regression) sebagai berikut :

Dari hasil olah data uji simple regression terdapat beberapa bagian hasil yang perlu dijelaskan secara satu persatu adalah :

Tabel 6. Correlations

Correlations		KEPUASN	PELAYAN
Pearson Correlation	KEPUASN	1.000	.791
	PELAYAN	.791	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASN	.	.000
	PELAYAN	.000	.
N	KEPUASN	100	100
	PELAYAN	100	100

Besar hubungan antar variabel atribut pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,791. Hal ini menunjukkan hubungan yang cukup erat (diatas 0,5) di antara pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang.

Tabel 7. Model Summary

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.791 ^a	.625	.621	1.912	.625	163.338	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), PELAYAN

R square bisa disebut koefisien determinasi, yang dalam hal ini berarti 62,5% Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang bisa dijelaskan oleh variabel pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 62,5% = 37,5%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Table 8. Coefficients

Coefficients ^a											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	10.924	2.516		4.341	.000	5.930	15.917			
	PELAYAN	.821	.064	.791	12.780	.000	.693	.948	.791	.791	.791

a. Dependent Variable: KEPUASN

Tabel selanjutnya menggambarkan persamaan Regresi : $Y = a + bx$
 $Y = 10,924 + 0,821X$

4.4 Hipotesis

Hipotesis untuk kasus ini:

H_0 = Tidak ada pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang.

H_a = Ada pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang.

Statistik t hitung 12,780 > statistik t tabel 1,66, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh antara pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Besarnya hubungan pelayanan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang adalah 0,791. Sedangkan besarnya Pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana adalah
2. Hasil penghitungan dan pengujian uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Multiwahana Palembang sebesar 62,5%. Uji t hitung > t tabel atau statistik t hitung 10,924 > statistik t tabel 1,66

5.2 Saran

1. Seharusnya indikator pelayanan (*Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible*) puskesmas Puskesmas Multiwahana Palembang dapat di tingkatkan lagi dalam rangka memberikan kepuasan kepada Masyarakat.
2. Konsekwensinya Puskesmas memerlukan SDM yang memiliki keahlian, ketrampilan. dan kemampuan yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal itu, Puskesmas harus berorientasi pada pembentukan kualitas SDM yang mampu menjawab tuntutan perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari.2009. Pengaruh Kualitas Jasa Perguruan Tinggi Swasta Terhadap Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Siasat Bisnis Vol. 13 No. 3 Desember,P.203-215
- Farida Jasfar. 2002. Kualitas jasa dan hubungannya dengan loyalitas Serta komitmen konsumen: studi pada pelanggan salon Kecantikan. Jurnal Siasat Bisnis JSB No. 7 Vol. 1 Th 2002, P43-64
- Wood, Ivonne.2009.Layanan Pelanggan.Graha Ilmu.Yogyakarta
- Isnadi, Didik.2005. Analisis pengaruh *customer relationship Marketing* terhadap nilai pelanggan dan Keunggulan produk dalam meningkatkan Kepuasan dan loyalitas pelanggan (Studi Kasus: Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan). Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.Semarang
- Jogiyanto dan Abdillah.2009.Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris.BPFE.Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Keller. 2007.Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi keduabelas. Indeks.Jakarta
- Kotler. Philip dan Kevin Lane. 2009.Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Ketiga Belas. Erlangga. Jakarta
- Kotler. Philip dan Kevin Lane. 2009.Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi Ketiga Belas. Erlangga. Jakarta
- Lerbin.R.Aritonang.2007.Riset Pemasaran.Ghalia Indonesia.Bogor
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2006.Manajemen Pemasaran Jasa. Andi Yogyakarta
- Marty Oesman, Yevis. 2010. Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency. Alfabeta. Bandung
- Nainggolan, Partogi L.M.R.2001.Analisis Implementasi Proses Relationship Marketing Oleh Hotel Syahid Yogyakarta:Persepsi Pelanggan.Program Studi Magister Manajemen UGM.Yogyakarta
- Palilati, Alida.2007. Pengaruh , Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tabungan Perguruan tinggi Di Sulawesi Selatan. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 9, no. 1, Maret,p73-81

- Rifqi H. Ahmad.2007.Analisis pengaruh *relationship marketing* Terhadap nilai pelanggan dan keunggulan Produk dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan. Program Studi Magister Managemen Universitas Diponegoro.Semarang
- Rochaety, Eti dkk. 2009.Metodologi Penelitian Bisnis. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Sekaran, Uma.2009.Research Methods For Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis.Buku 1.Salemba Empat. Jakarta
- Sekaran, Uma.2009.Research Methods For Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis.Buku 2.Salemba Empat. Jakarta
- Setiawan, Yeni R.2006.Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta. Program Studi Magister Managemen Universitas Diponegoro.Semarang
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta. Badung
- Tjiptono, Tjiptono dan Greorius. 2007.Service, Quality & Satisfaction.Andi. Yogyakarta
- Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2009. Structural Equation Modeling. Salemba Infotek. Jakarta