



Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Kecamatan Mengwi

I Wayan Suryanata, I Wayan Gede Suacana dan A.A. Gede Raka

Magister Administrasi Publik, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia

Correspondence E-mail: wayansuryanata@yahoo.co.id

Abstract

The Community Health Center as the Technical Implementation Unit of the District Health Office is responsible for health development in its working area. Community Health Center have the role of organizing health efforts to increase awareness, willingness and ability to live healthy for each population in order to obtain optimal health degrees. The number of cases of Transmission Rabies (GHPR) and the ability of Human Resources (HR) to serve varied and still complaints about services obtained by the community, so the research entitled The Effect of Community Health Center Service Quality on Satisfaction of Transmitted Rabies Animal (GHPR) patients in The Technical Implementation Unit of Mengwi Community Health Center I in Mengwi Subdistrict is important. The formulation of the problems 1. Partially influence the quality of Community Health Center services (tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy) partially to the satisfaction of Transmitted Rabies Animal (GHPR) patients in the Mengwi I Badung Health Center Technical Implementation Unit? (Tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy) simultaneously to the satisfaction of animal bites transmitting rabies (GHPR) in the Mengwi I Badung Health Center Technical Implementation Unit ?. The purpose of this study was to find out and understand the effect of the quality of services of the Mengwi I Technical Implementation Unit on the satisfaction of partial and simultaneous of animal bites transmitting rabies (GHPR) patients. The theory used is the theory of Zeitham Parasuraman-Berry which states that satisfaction is influenced by the quality of services based on 5 dimensions (tangibles reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The method used is Random Sampling with a population of 596 and a sample of 100 respondents. Data collection used observation, questionnaire and documentation techniques. The results of this study found that there is a partial effect between tangibles variable of 0.456, reliability of 0.095, responsiveness of - 0.035, assurance of 0.334 and empathy of 0.253 on satisfaction of animal bites transmitting rabies (GHPR) patients. Simultaneously the variable quality of health center services (tangibles, reability, responsiveness, assurance and empathy) had a positive and significant effect on the satisfaction of the animal bites transmitting rabies (GHPR) patients at the Mengwi I Health Center Technical Unit in Mengwi District ($P < 0.05$)

Keywords: Patient Satisfaction; Service Quality; Transmitted Rabies Animals

Abstrak

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat

kesehatan yang optimal. Banyaknya kasus Gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR) serta kemampuan SDM yang melayani bervariasi dan masih adanya keluhan atas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat, sehingga penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Kecamatan Mengwi” penting dilakukan. Adapun rumusan permasalahan 1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) secara parsial terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung?, 2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) secara simultan terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan UPT Puskesmas Mengwi I terhadap kepuasan pasien GHPR secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan adalah teori Zeitham Parasuraman-Berry yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang berdasarkan 5 dimensi (tangibles reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Metode yang digunakan adalah Random Sampling dengan banyaknya populasi 596 dan jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuisioner dan dokumentasi. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel tangibles sebesar 0,456, reability sebesar 0,095, responsiveness sebesar - 0,035, assurance sebesar 0,334 dan empathy sebesar 0,253 terhadap kepuasan pasien GHPR. Secara simultan variabel kualitas pelayanan puskesmas (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien GHPR UPT Puskesmas Mengwi I Kecamatan Mengwi ($P < 0,05$)

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Hewan Penular Rabies

How to Cite: Suryanata, I, W., Suacana, I, W, G & Raka, A, A, G. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Kecamatan Mengwi. *PUBLIC INSPIRATION: Jurnal Administrasi Publik* 4 (1): 11-19

1. Pendahuluan

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki peran melayani publik dalam bentuk mengatur maupun mengambil suatu kebijakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, usaha, kesejahteraan, dan sebagainya. Pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah merupakan institusi terdepan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu setiap saat perlu dilakukan pembenahan sesuai perkembangan jaman.

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Kabupaten/Kota, maka perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan, terlebih lagi pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap. Untuk itu dibutuhkan sarana dan prasarana kesehatan yang memadai dan para pegawai yang profesional dalam memberi pelayanan. Hal itu sangat penting sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Walaupun disadari bahwa pemerintah (Puskesmas) belum mampu memberi pelayanan sesuai harapan masyarakat, namun upaya berbenah diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan target yang harus dicapai.

UPT Puskesmas Mengwi I selama periode Tahun 2016- 2018, telah melayani kurang lebih 1869 pasien kasus gigitan anjing, walaupun tidak semua anjing yang menggigit adalah anjing yang terinfeksi virus rabies. Dilihat dari risiko gigitan, maka dibagi menjadi gigitan dengan risiko rendah, sedang dan tinggi. Namun demikian Puskesmas harus pula melayani masyarakat yang perlu mendapat layanan yang prima.

Menindaklanjuti atau merespon GHPR (Gigitan Hewan Penular rabies) yang memiliki risiko tinggi, PDSR (participatory disease surveillance respons) adalah tim respon cepat dari bidang kesehatan hewan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan DSO (District Surveillance Officer) tim dari kesehatan untuk melakukan pengamatan, dan melakukan diagnosa klinis terhadap anjing yang menggigit, sehingga dapat diketahui tindakan-tindakan yang dibutuhkan dalam upaya pemberantasan rabies. Selama Tahun 2016-2018 jumlah kasus GHPR

yang direspon oleh PDSR adalah sebanyak 1565 ekor anjing yang menggigit orang. Angka ini menunjukkan bahwa ada anjing yang menggigit lebih dari satu orang. Jika anjing dalam waktu yang bersamaan menggigit lebih dari satu orang, ini menunjukkan bahwa anjing tersebut beresiko tertular rabies. Oleh karena itu terhadap anjing yang demikian perlu dilakukan pengawasan dan pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan bahwa anjing tersebut tertular rabies atau tidak penanganan GHPR terutama anjing yang memiliki pengaruh signifikan terhadap penyebaran rabies perlu ditingkatkan, terutama bagi masyarakat yang memelihara anjing. Penyadaran masyarakat dalam memelihara hewan piaraan terutama anjing, perlu terus dilakukan agar masyarakat sendiri yang mampu dan mau memperhatikan hewan peliharaannya. Program vaksinasi yang bersifat massif dan serentak, kontrol populasi anjing terutama anjing betina, pengawasan terhadap lalu lintas HPR (hewan penular rabies), sosialisasi dan eliminasi yang selektif dan tertarget perlu ditingkatkan dan terus menerus dilakukan.

Banyaknya Jumlah kasus gigitan yang terjadi, tentu akan membuat masyarakat menjadi resah, karena gigitan anjing yang rabies akan berakibat fatal bagi penderitanya jika tidak mendapatkan pelayanan yang tepat. Begitu pula kaitannya dengan pariwisata, bahwa wisatawan yang berkunjung ke Bali tidak akan merasa nyaman jika kasus gigitan anjing tersangka rabies yang cukup tinggi. Hal ini berkaitan dengan layanan wisatawan dari unsur sapta pesona yakni kenyamanan dan keamanan. Wisatawan akan merasa kurang aman dan kurang nyaman jika masih terjadi kasus gigitan anjing yang tersangka rabies. Apalagi kasus gigitan anjing ini menimpa wisatawan. Hal ini tentu akan berdampak buruk terhadap citra pariwisata.

Bertolak dari pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk meneliti di UPT Puskesmas Mengwi I dengan menekankan kepada kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan demikian judul yang diangkat adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Kecamatan Mengwi”. Adapun yang akan dijadikan sasaran objek penelitian adalah pasien gigitan Hewan Penular Rabies (GHPR).

Berdasarkan identifikasi diatas permasalahannya adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung baik secara parsial maupun secara simultan?. Tujuan Penelitian: untuk mengetahui dan memahami pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung baik secara parsial maupun secara simultan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menguji sebuah teori atau pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya “Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations” (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan. ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual itu mencakup beberapa sub dimensi seperti; tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy.

Populasi sebanyak 596 kasus gigitan di Tahun 2018, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode Random Sampling dengan besaran sampel sebanyak 100 responden diambil secara acak di masing-masing desa secara proporsional sebanyak kurang lebih 20 %. Teknik pengumpulan data observasi, kuisioner dan dokumentasi dan pengukuran data menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari positif ke negatif dengan rentang skor 1 sampai 4, Teknik analisis data menggunakan uji validitas dengan rumus korelasi Product Momen:

$$r_{xy} = \frac{\left(n \sum_{i=1}^n (x_i - y_i) \right) - \left(n \sum_{i=1}^n x_i \right) \left(n \sum_{i=1}^n y_i \right)}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n x_i \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n y_i \right)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi Produk momen

x_i, y_i = skor item

n = jumlah responden

Item pertanyaan dalam sebuah penelitian dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{Tabel}$, di mana r_{Tabel} dengan $\alpha = 5\%$.

Uji reliabilitas, Suatu variabel dikatakan reliabel apabila Alpha Cronbach > 0,60. rumus untuk reliabilitas secara statistik dari Spearman adalah:

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

(Sugiyono, 2005: 129)

Keterangan:

r1 = reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = Korelasi product moment belahan pertama dan kedua

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel independen baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen. Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi dengan menggunakan uji F pada tabel anova. (Ashari, 2005). Dengan persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = variabel kepuasan konsumen

X1 = variabel fisik

X2 = variabel kehandalan

X3 = variabel ketanggapan

X4 = variabel jaminan kepercayaan

X5 = variabel empati

a = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = koefisien regresi

ϵ = error

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) secara parsial dengan tahapan sebagai berikut :

Menentukan Ho dan Ha ,Ho: $\beta=0$, berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan pasien GHPR, Ha: $\beta \neq 0$, berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel independen (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan pasien gigitan

HPR. Tingkat signifikansi (α) = 5% = 0,05; variabel bebas (k) = 5, Nilai t table = $\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right)$ Nilai hitung

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{Sb}$$

Keterangan :

b = Koefisien regresi

β = nilainya 0

Sb = Koefisien regresi standar error

Keputusan Ho diterima apabila $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ Hal ini berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel independen kualitas pelayanan (tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy)

terhadap variabel dependen kepuasan pasien GHPR, H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel atau t hitung $<$ $-t$ tabel. Hal ini berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen (*tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap variabel dependen kepuasan pasien GHPR.

Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan) Langkah-langkah uji F ini adalah: Menentukan H_0 dan H_a .
 $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$, berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen (*tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan pasien GHPR. (Y)
 $H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (*tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap variabel dependen kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I Badung.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden perempuan sebesar 54 %

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	46	46 %
Perempuan	54	54 %
Jumlah	100	100

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh pekerjaan lainnya dalam artian pekerjaan tidak tetap (serabutan) sebanyak 40 %

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
PNS/TNI/POLRI	6	6 %
Pegawai Swasta	22	22 %
Wiraswasta/ Usahawan	26	26 %
Pelajar/ Mahasiswa	6	6 %
Lainya	40	40 %
Jumlah	100	100

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan didominasi oleh responden yang menempuh pendidikan SLTA sebanyak 38 %

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SD Kebawah	16	16 %
SLTP	28	28 %
SLTA	38	38 %
D1-D3-D4	0	0
S - 1	16	16 %
S - 2 ke atas	2	2 %
Jumlah	100	100

Uji Validitas menunjukkan bahwa 18 pertanyaan dinyatakan valid karena melebihi nilai skor diatas 0,5.

Dimensi	Item Pertanyaan	Korelasi	Kesimpulan
<i>Tangibles</i> (wujud fisik)	1	0,57	Valid
	2	0,66	Valid
	3	0,66	Valid
<i>Reliability</i> (kehadalan)	4	0,64	Valid
	5	0,50	Valid
	6	0,78	Valid
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	7	0,60	Valid
	8	0,71	Valid
	9	0,65	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	10	0,56	Valid
	11	0,84	Valid
	12	0,71	Valid
<i>Empaty</i> (empati)	13	0,74	Valid
	14	0,82	Valid
	15	0,64	Valid
Kepuasan (y)	16	0,77	Valid
	17	0,82	Valid
	18	0,86	Valid

Uji reliabilitas menunjukan semua variabel dinyatakan reliabel karena Alpha Cronbach's > 0,60.

Variabel	Alpha Cronbach's	Kriteria	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,61	Alpha Cronbach's > 0,60	Reliabel
<i>Reabilty</i>	0,62		Reliabel
<i>Respon-sivenees</i>	0,71		Reliabel
<i>Assurance</i>	0,66		Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,82		Reliabel
Kepuasan	0,90		Reliabel

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Tangible* (X1), *Reability* (X2), *Responsivenees* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty*(X5) kelima dimensi ini merupakan bagian dari variabel kualitas pelayanan UPT Puskesmas Mengwi I terhadap variabel dependen Y , yaitu kepuasan pasien GHPR UPT Puskesmas Mengwi I . Dengan persamaan $Y = a + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4 X4 + \beta 5X5 + \epsilon$. Untuk lebih jelasnya hasil analisis regresi linier berganda akan terlihat seperti tabel dibawah ini.

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard eror</i>	<i>P- value</i>	<i>Lower 95 %</i>
Intercept	- 0,904	0,656099747	0,171736	-2,206250209
X1 (<i>Tangible</i>)	0,456	0,107059372	4,91438E-	0,243121158
X2 (<i>Reliability</i>)	0,095	0,079810674	0,236033	-0,063284711
X3(<i>Responsiveness</i>)	-0,035	0,084902447	0,682137	-0,20345577
X4 (<i>Assurance</i>)	0,334	0,099636861	0,001169	0,135820551
X5 (<i>Empathy</i>)	0,253	0,089654689	0,005826	0,07498116

Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan $Y = -0,904 + 0,456 X_1 + 0,095 X_2 - 0,035 X_3 + 0,334 X_4 + 0,253 X_5 + \epsilon$. Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai α atau konstanta = -0,904 berarti bahwa apabila variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I menurun sebesar 0,904.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Secara Parsial

$\beta_1 = 0,456$ artinya bahwa terdapat pengaruh positif variabel *tangible* (X_1) terhadap kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I, apabila dengan asumsi variabel lain sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I meningkat sebesar 0,456. Artinya pelayanan yang berkaitan dengan wujud fisik antara lain penampilan petugas yang melayani, kenyamanan ruangan pemeriksaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan dalam penanganan pasien GHPR memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien GHPR sebesar 45 persen.

$\beta_2 = 0,095$ artinya bahwa terdapat pengaruh positif variabel *reliability* (X_2) terhadap kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I, apabila dengan asumsi variabel lain sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I meningkat sebesar 0,095. Artinya pelayanan yang berkaitan dengan kehandalan petugas UPT Puskesmas Mengwi I antara lain kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan edukasi, kemampuan petugas dalam proses pencucian luka serta penanganan luka gigitan HPR memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien GHPR sebesar 9 persen.

$\beta_3 = -0,035$ artinya bahwa terdapat pengaruh negatif variabel *responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I, apabila dengan asumsi variabel lain sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I menurun sebesar 0,035. Artinya pelayanan yang berkaitan dengan daya tanggap petugas UPT Puskesmas Mengwi I antara lain tentang kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani serta tanggung jawab petugas yang melayani memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien GHPR sebesar 3 persen.

$\beta_4 = 0,334$ artinya bahwa terdapat pengaruh positif variabel *assurance* (X_4) terhadap kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I, apabila dengan asumsi variabel lain sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I meningkat sebesar 0,334. Artinya pelayanan yang berkaitan dengan jaminan petugas UPT Puskesmas Mengwi I antara lain tentang kesopanan dan keramahan petugas yang melayani, keamanan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien GHPR sebesar 33 persen.

$\beta_5 = 0,253$ artinya bahwa terdapat pengaruh positif variabel *empathy* (X_5) terhadap kepuasan pasien GHPR pada UPT Puskesmas Mengwi I, apabila dengan asumsi variabel lain sama dengan nol, maka kepuasan pasien GHPR di UPT Puskesmas Mengwi I meningkat sebesar 0,253. Artinya pelayanan yang berkaitan dengan empati petugas UPT Puskesmas Mengwi I antara lain tentang kemampuan komunikasi dalam melayani, dalam hal memandang status sosial pasien serta tanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien GHPR sebesar 25 persen

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linier berganda masing masing variabel menunjukkan pengaruh yang positif hanya saja variabel *responsiveness* (X_3) menunjukkan pengaruh yang negatif. Hal ini berarti menjawab hipotesis yang pertama ada pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung adalah benar dan terbukti

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F dimana (Y) $H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq \beta_5 \neq 0$, berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung, hal ini berarti menjawab hipotesis kedua ada pengaruh kualitas pelayanan puskesmas (*tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara simultan terhadap kepuasan pasien gigitan hewan penular rabies (GHPR) di UPT Puskesmas Mengwi I Badung adalah benar dan terbukti.

4. SIMPULAN

Secara parsial terdapat pengaruh masing-masing variabel *Tangible* (X_1), *Reability* (X_2), *Responsiveness*

(X3), Assurance (X4), Emphaty(X5) terhadap Kepuasan pasien (Y) dengan rincian: variabel Tangible (bukti fisik) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,456 (45 persen), variabel reability (kehandalan) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,095 (9 persen). Variabel responsiveness (daya tanggap) berpengaruh negatif tidak signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,035 (3 persen). Variabel assurance (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,334 (33 persen). Dan Variabel empathy (empati) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,253 (25 persen).

Secara simultan (bersama-sama) kelima variabel independen Tangible (X1), Reability (X2), Responsivenees (X3), Assurance (X4), Emphaty(X5) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan) hal ini ditunjukkan dari nilai ($P < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Kuncoro, 2001, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Agus Dwiyanto dkk.2002. *Reformasi Birokrasi Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta
- Ashari, Purbayu Budi Santoso. 2005. *Analisis statistic dengan Microsoft exel dan SPSS*. Yogyakarta.
- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan*, No. 01, XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta.
- Dulka (1994:41). *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. , Erlanggan , Glora Aksara Pertama.
- Hair, J.F. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Edisi 5. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for business: A Skill Building Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Soehardi, Sigit. 2003. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: BPFE UST.
- Sugiyono. (2002). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET
- Thoha, Miftah, 2005, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, SawanganBogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- Thoha, Miftah, 2002, *Perspektif Perilaku Birokrasi*. 2 jld, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Walsh, Kieron. 1991. *Quality And Public Service*. Dalam Majalah Public Administration. Volume 69.
- WHO. WHO *Expert Consultation On Rabies First Report*. Geneva: 2004.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insani Cendikia, Surabaya
- Zeeithaml, Falarie A., (et.al), (1990), *Delivering Quality Services : Balancing Hustomer Perceptions and Expectations the free Press, & Division of Macmillan Inc.*, New York.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valeria A.; A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Free Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep. M.Pan/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Kemendes RI, 2016b, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Kemendes RI, Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat