

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISI DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Puskesmas Bontang Utara I**

###### **a. Profil Puskesmas Bontang Utara I**

Kota Bontang merupakan salah satu Kota yang berada di Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Kota Bontang mempunyai luas wilayah 161,9 Km<sup>2</sup> dengan memiliki 4 (empat) kelurahan dan 3 (tiga) Kecamatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2022 sebesar 186,137 jiwa. Adapun Kelurahan Kota Bontang mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara merupakan Kelurahan Bontang Baru dengan luas wilayah  $\pm 2,08$  Km<sup>2</sup>.
- 2) Sebelah Selatan merupakan Kelurahan Api-Api dengan luas wilayah  $\pm 12,58$  Km<sup>2</sup>.
- 3) Sebelah timur merupakan Kelurahan Bontang Kuala dengan wilayah  $\pm 6,27$  Km<sup>2</sup>.
- 4) Sebelah Barat kelurahan Gunung Elai dengan luas wilayah  $\pm 17,20$  Km<sup>2</sup>.

###### **b. Visi Misi Puskesmas Bontang Utara I**

###### **1) Visi Puskesmas Bontang Utara I**

Menjadi Puskesmas yang bermutu untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan mandiri

## 2) Misi Puskesmas Bontang Utara I

- a) Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia untuk mendukung “*Smart city*”
- b) Meningkatkan pemberdaya masyarakat dalam memelihara lingkungan untuk mendukung “*Green City*”
- c) Meningkatkan kesadaran masyarakat berperilaku sehat untuk mendukung “*Creative City*”
- d) Mengimplementasikan system manajemen mutu dan keselamatan pasien.

### c. Struktur Organisasi Puskesmas Bontang Utara I

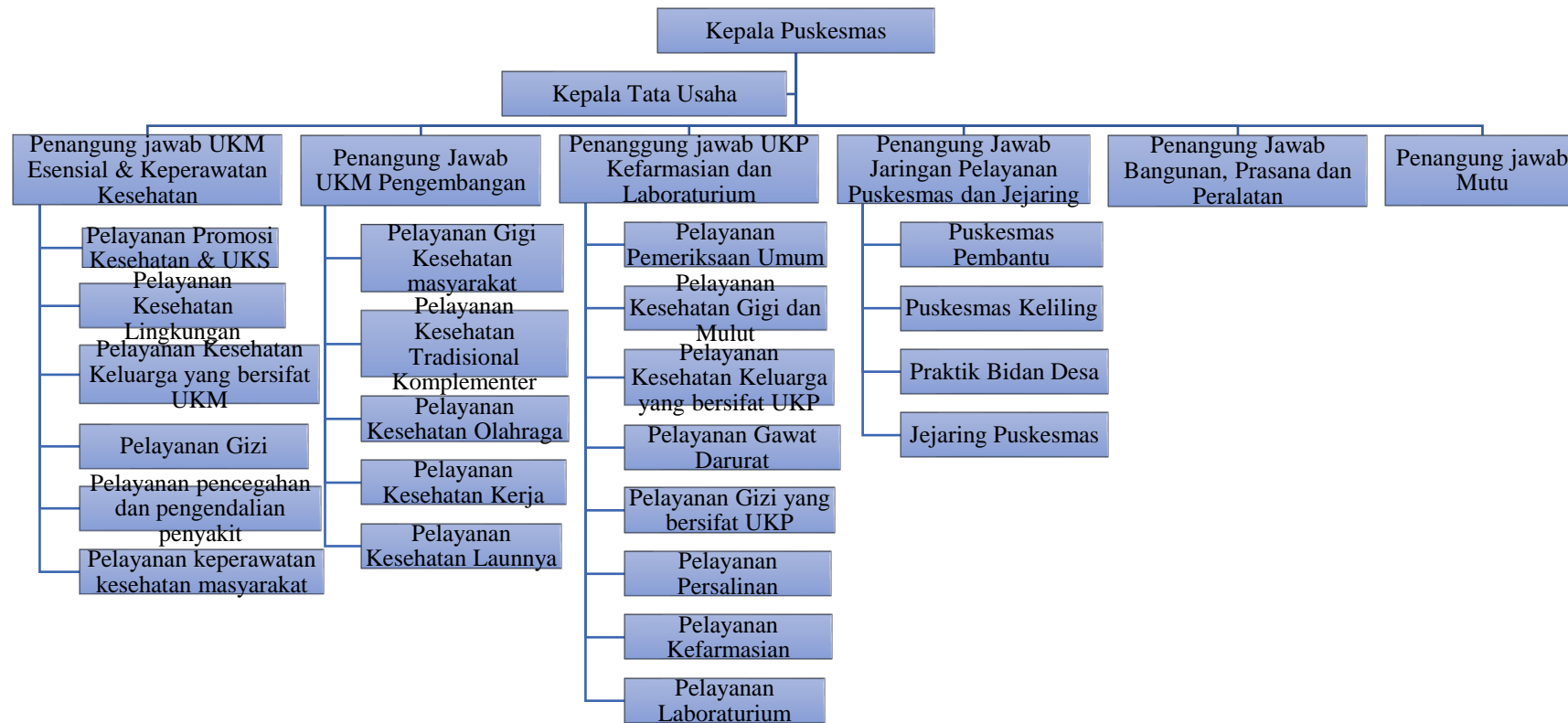
Organisasi merupakan salah satu fungsi yang sangat penting diketahui karena dengan organisasi kita dapat menentukan bagian mana yang diperlukan dalam usaha mencapai hasil dan menentukan kerja sama yang sesuai antar bagian. Semakin besar perusahaan, semakin kompleks masalah yang dihadapi, dalam hubungan ini pimpinan perusahaan harus dapat merencanakan organisasi yang sesuai agar perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Pimpinan perusahaan tidak akan mungkin melaksanakan aktivitasnya tanpa bantuan orang lain. Oleh karena itu diperlukan adanya kerja sama antara pimpinan dengan karyawan.

Dengan demikian pimpinan perusahaan harus benar-benar cakap dan mendalami secara baik mengenai organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud. Organisasi dapat dirumuskan juga sebagai

keseluruhan aktivitas masing-masing dalam mengeleompokkan orang-orang serta pendapatan tugas, wewenag dan tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas yang bedanya guna dan berhasil guna yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dengan organisasi yang dimaksud dapat mengelompokkan kegiatan yang dilakukan yaitu dengan susunan organisasi, tugas dan fungsi-fungsi dari setiap unit serta hubungan antar masing-masing tersebut.

Oleh karena itu pada setiap perusahaan besar, menengah atau kecil disusun stuktur organisasi yang baik dan teratur sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan yang diharapkan. Pada prinsip ada berbagai bentuk organisasi. Struktuk Organisasi Puskesmas Bontang Utara I dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bontang Utara I**



#### d. Sarana Prasarana Puskesmas Bontang Utara I

Puskesmas Bontang Utara I terdiri dari sebuah gedung pengobatan Umum, Apotik, Poli gigi, poli gizi, Poli Anak, Ruang tunggu pasien, Ruang KIA/KB, Ruang Pimpinan Puskesmas, Ruang TU dan laboratorium. Untuk sarana transportasi, Puskesmas Bontang Utara I memiliki satu buah mobil ambulance. Persalinan, Ruang menyusui, Poli Umum, Poli Gigi, Klinik Gizi, Klinik Lansia, Poli KIA/KB, Klinik Sanitasi, Pelayanan IVA Tes, Konsultasi Kesehatan, Pelayanan Imunisasi, dan Apotik. Untuk ketenagaan, Puskesmas Talu terdapat 31 orang tenaga kesehatan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Tenaga Kerja Puskesmas Bontang Utara I**

No	Jenis Tenaga	Bagian
1.	Kepala Puskesmas	Dr. I Wayan Santika
2.	Kepala Tata Usaha	Sufirman, SKM
3.	Penanggung jawab UKM Esensial dan Keperawatan	Joko Sugiyanto, S.ST Kesehatan
4.	Pelayanan Promosi Kesehatan & UKS	Lia Fitria Ningrum, SKM
5.	Pelayanan Kesehatan Lingkungan	Joko Sugiyanto, S.St
6.	Pelayanan Kesehatan Keluarga Yang Bersifat UKM	Wiwik Susianti, A.Md.Kep
7.	Pelayanan Gizi	Norul Fajeriah, AMG
8.	Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	Dwi Ekawati, A. Md. Kep

9. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat Ns.Nursani Marlina
10. Penanggung Jawab UKM Pengembangan Masniah, A.Md.Kep
11. Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat Gones Susanti, A.Md.Kes
12. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer Masniah, A.Md.Kep
13. Pelayanan Kesehatan Olahraga M.Agus Dahlin, A.Md. Farm
14. Pelayanan Kesehatan Kerja dr. Siti Munawaroh
15. Pelayanan Kesehatan Lainnya Siti Uswatun Hasanah, A,Md Keb
16. Penanggung Jawab UKP.Kefarm dan Laboraturium dr. Salwa Nur
17. Pelayanan Pemeriksaan umum dr. Alvintari Amalia Safitri
18. Pelayanan Gigi & Mulut Gones Susanti, A.Md.Kes
19. Pelayanan Kesehatan keluarga dr. Salwa Nur
20. Pelayanan Gawat Darurat M.Aldi Syaputra, A.Md.Kep
21. Pelayanan Gizi UKP Norul Fajeriah, Amg
22. Pelayanan Persalinan Aprilia Sarahsika, A.Md.Keb
23. Pelayanan Kefarmasian Farida Wahyuningsih, Amd.Farm
24. Pelayanan Laboratorium Novi Marijani Chotidjah, A.Md.Ak

	Penanggung Jawab Jaringan	Susi Susanti, A.Md.Keb
25.	Pelayanan Puskesmas & Jenjang Puskesmas	
26.	Puskesmas Pembantu	Puji Setio Wati, A.Md Kep
27.	Puskesmas Keliling	Wiwik Susianti, A.Md.Kep
28.	Praktik Bidan Desa	Sutri Halisa, A.Md.Keb
29.	Jejaring Puskesmas	Susi Susanti, A.Md.Keb
30.	Penanggung Jawab Prasana, Bangunan, dan Peralatan	Septi Muslifa Dewi, A.Md
31.	Penanggung Jawab Mutu	Dr. Erwin Wahyudiono

## 2. Data Penelitian

### a. Karakteristik Responden

Sumber data penelitian yang digunakan pada penelitian ini terdapat 2 sumber yakni, Data Primer dan Data Skunder. Data Primer data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kusioner sebanyak 100 Responden pasien BPJS Puskesmas Bontang Utara I sebagai alat bantu dalam penelitian ini. Dengan memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan indicator independent yaitu Kualitas Pelayanan (X) serta indicator depended Kepuasan Pasien (Y).

Dan data skunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data pasien BPJS Puskesmas Bontang Utara I, Visi dan Misi Puskesmas Bontang Utara I serta Struktur Organisasi Puskesmas Bontang Utara I. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi : Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan,

Pekerjaan dan Pasien kunjungan BPJS di Puskesmas Bontang Utara I. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

### 1) Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pembagian Kusioner jenis kelamin, Komposisi jenis kelamin responden antara lain dapat dilihat dari tabel 4.3 sebagai berikut:

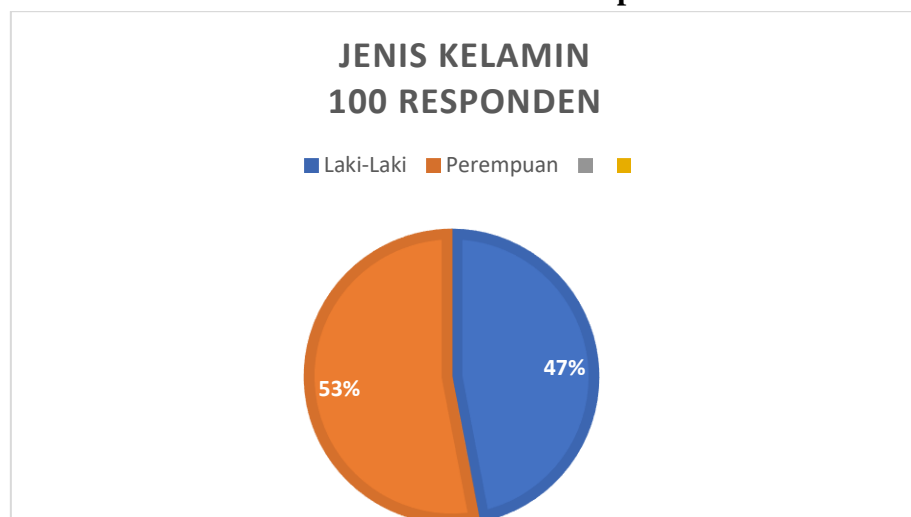
**Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden**

NO	Jenis Kelamin	Frequensi	Presentase
1	Laki-Laki	47	47%
2	Perempuan	53	53%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2023

Dapat dilihat pada gambar berdasarkan jenis kelamin responden berdasarkan gambar berikut:

**Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden**



Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan jenis kelamin diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang berjenis kelamin Laki-laki



terdapat 47 responden responden (47 %) dan yang berjenis kelamin Perempuan 53 responden responden (53%).

## 2) Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian Kusioner Usia, Komposisi Usia responden antara lain dapat dilihat dari tabel 4.4 sebagai berikut:

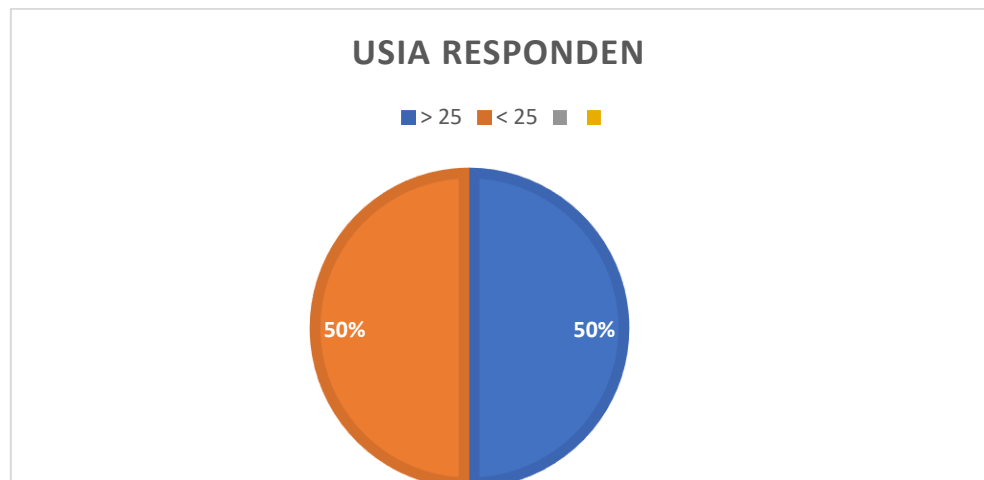
**Tabel 4.4 Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	>25	50	50%
2	<25	50	50%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2023

Dapat dilihat pada gambar berdasarkan Usia Responden sebagai berikut:

**Gambar 4.2 Usia Responden**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Usia diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang berusia kurang dari < 25 tahun sebanyak 50 responden atau sebanyak (50 %) Responden dan usia yang lebih dari > 25 tahun sebanyak 50 responden atau sebanyak (50 %) responden.

### 3) Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil pembagian Kusioner Pendidikan, Komposisi Pendidikan pada responden antara lain dapat dilihat dari tabel 4.5 sebagai berikut:

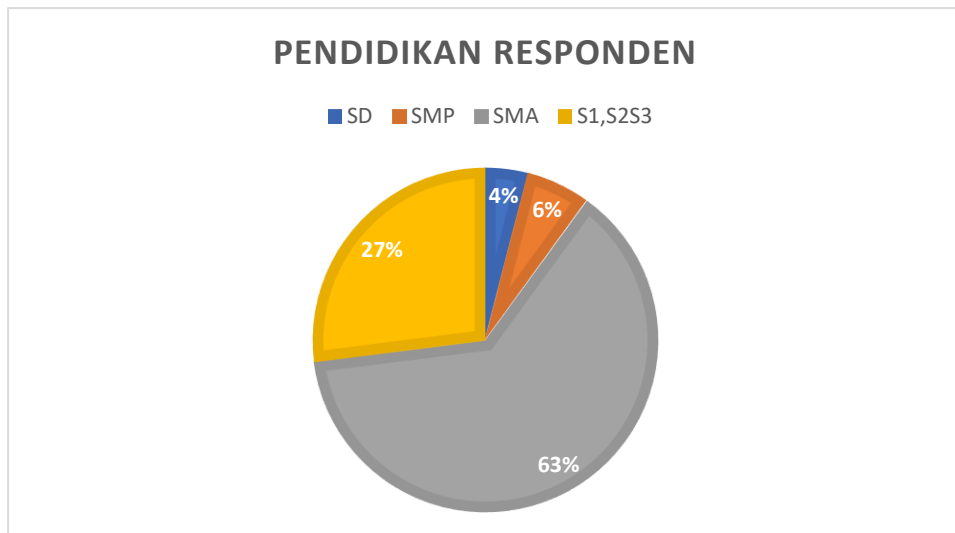
**Tabel 4.5 Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Frequensi	Presentase
1	SD	4	4%
2	SMP	6	6%
3	SMA	63	63%
4	S1,S2,S3	27	27%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2023

Dapat dilihat pada gambar berdasarkan Pendidikan Responden sebagai berikut:

**Gambar 4.3 Pendidikan Responden**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Pendidikan diatas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini dengan jengan Pendidikan SD sebanyak 4 orang atau sebesar 4 %, jenjang Pendidikan SMP sebanyak 6 orang atau sebanyak 6 %, jenjang Pendidikan SMA sebanyak 63 orang atau

sebanyak 63 % dan jenjang Pendidikan S1,S2,S3 sebanyak 27 orang atau sebanyak 27 %.

#### 4) Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil pembagian Kusioner Pekerjaan, Komposisi Perkerjaan pada responden antara lain dapat dilihat dari tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frequensi	Presentase
1	Belum Bekerja	8	8%
2	Wiraswasta	22	22%
3	Karyawan	48	48%
4	IRT	22	22%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2023

Dapat dilihat pada gambar berdasarkan Pendidikan Responden sebagai berikut:

**Gambar 4.4 Pekerjaan Responden**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden dalam penelitian yang belum bekerja sebanyak 8 responden (8%), pekerjaan

wiraswasta sebanyak 22 responden (22%), pekerjaan karyawan sebanyak 48 responden (48%), dan untuk pekerjaan IRT (ibu Rumah Tangga) sebanyak 22 responden (22%).

#### b. Deskripsi Variabel penelitian

Deskripsi variable pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dari tiap-tiap variable yang diteliti. Berdasarkan jawaban responden dari kusioner penelitian ini yang telah disebar dan dirangkum berdasar distribusi frekuensi jawaban responden setiap pernyataan-pernyataan masing-masing tiap variable dalam penelitian ini. Adapun Distribusi Frekuensi Responden yang telah disebar dapat diketahui pada tabel berikut :

**Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Item	STS		TS		N		S		SS		Total F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X1	0	0	3	3	31	31	43	43	23	23	100	100
X2	1	1	5	5	27	27	48	48	19	19	100	100
X3	0	0	2	2	28	28	41	41	29	29	100	100
X4	0	0	2	2	27	27	52	52	19	19	100	100
X5	1	1	2	2	25	25	54	54	18	18	100	100
X6	0	0	2	2	19	19	50	50	29	29	100	100
X7	1	1	0	0	25	25	55	55	19	19	100	100
X8	0	0	1	1	27	27	55	55	17	17	100	100
X9	0	0	2	2	26	26	47	47	25	25	100	100

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut :

- 1) Pada item X1, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 3 reponden (3%) memilih jawaban tidak setuju, 31 reponden (31%) memilih jawaban

netral, 43 responden (43%) memilih jawaban setuju dan 23 responden (23% memilih jawaban Sangat Setuju.

- 2) Pada item X2, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 5 responden (5%) memilih jawaban Tidak Setuju, 27 responden (27%) memilih jawaban Netral, 48 responden (48%) memilih jawaban Setuju dan 19 responden (19%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 3) Pada item X3, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 28 responden (28%) memilih jawaban Netral, 41 responden (41%) memilih jawaban Setuju dan 29 responden (29%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 4) Pada item X4, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 2 responden (2%) memilih Tidak Setuju, dan 27 responden (27%) memilih jawaban Netral, 52 responden (52%) memilih jawaban Setuju dan 19 responden (19%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 5) Pada item X5, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 25 responden (25%) memilih jawaban Netral, 54 responden (54%) memilih jawaban Setuju, dan 18 responden (18%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 6) Pada item X6, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 19 responden (19%) memilih jawaban

Netral, 50 responden (50%) memilih jawaban Setuju, dan 29 responden (29%) memilih jawaban Sangat Setuju.

- 7) Pada item X7, dapat dijelaskan bahwa sebanyak 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 25 responden (25%) memilih jawaban Netral, 55 responden (55%) memilih jawaban Setuju, dan 19 responden (19%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 8) Pada item X8, dapat dijelaskan bahwa 1 responden (1%) memilih jawaban Tidak Setuju, 27 responden (27%) memilih jawaban Netral, 55 responden (55%) memilih jawaban Setuju, dan 17 responden (17%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 9) Pada item X9, dapat dijelaskan bahwa 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 26 responden (26%) memilih jawaban Netral, 47 responden (47%) memilih Setuju dan 25 responden (25%) memilih jawaban Sangat Setuju.

Berdasarkan frekuensi jawaban Responden terhadap variable Kepuasan Pasien (Y) dapat diketahui pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien**

Item	STS		TS		N		S		SS		Total F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	1	1	0	0	24	24	57	57	18	18	100	100
Y2	1	1	1	1	28	28	44	44	26	26	100	100
Y3	0	0	2	2	24	24	49	49	25	25	100	100
Y4	0	0	1	1	29	29	51	51	19	19	100	100
Y5	0	0	1	1	26	26	54	54	19	19	100	100
Y6	0	0	2	2	17	17	63	63	18	18	100	100
Y7	1	1	0	0	29	29	48	48	22	22	100	100

Y8	1	1	1	1	20	20	53	53	25	25	100	100
----	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	-----	-----

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Dari tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- 1) Pada item Y1 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 24 responden (24%) memilih jawaban Netral, 57 responden (57%) memilih jawaban Setuju, dan 18 responden (18%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 2) Pada item Y2 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 1 responden (1%) memilih jawaban Tidak Setuju, 28 responden (28%) memilih jawaban Netral, 44 responden (44%) memilih jawaban Setuju, 26 responden (26%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 3) Pada item Y3 dapat dijelaskan bahwa, 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 24 responden (24%) memilih jawaban Netral, 49 responden (49%) memilih jawaban Setuju, dan 25 responden (25%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 4) Pada item Y4 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 29 responden (29%) memilih jawaban Netral, 51 responden (51%) memilih jawaban Setuju, dan 19 responden (19%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 5) Pada item Y5 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 26 responden (26%) memilih jawaban Netral, 54 responden (54%) memilih jawaban Setuju, dan 19 responden (19%) memilih jawaban Sangat Setuju.

- 6) Pada item Y6 dapat dijelaskan 2 responden (2%) memilih jawaban Tidak Setuju, 17 responden (17%) memilih jawaban Netral, 63 responden (63%) memilih jawaban Setuju, dan 18 responden (18%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 7) Pada item Y7 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 29 responden (29%) memilih jawaban Netral, 48 responden (48%) memilih jawaban Setuju, dan 22 responden (22%) memilih jawaban Sangat Setuju.
- 8) Pada item Y8 dapat dijelaskan bahwa, 1 responden (1%) memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 1 responden (1%) memilih jawaban Tidak Setuju, 20 responden (20%) memilih jawaban Netral, 53 responden (53%) memilih jawaban Setuju, dan 25 responden (25%) memilih jawaban Sangat Setuju.

### 3. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

##### 1) Uji Validitas Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Variabel	No Item	RHitung	rTabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,789	0,195	Valid
	X2	0,715	0,195	Valid
	X3	0,823	0,195	Valid
	X4	0,653	0,195	Valid
	X5	0,765	0,195	Valid
	X6	0,742	0,195	Valid
	X7	0,769	0,195	Valid
	X8	0,776	0,195	Valid
	X9	0,736	0,195	Valid

Sumber: Data diolah SPSS, 2023



Berdasarkan rTabel pada uji validitas Kualitas pelayanan pada tabel diatas bahwa rHitung > rTabel yakni terbukti Valid, karena nilai rHitung > rTabel (0,195).

## 2) Uji Validitas Kepuasan Pasien

**Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Pasien(Y)**

Variabel	No Item	R Hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,825	0,195	Valid
	Y2	0,867	0,195	Valid
	Y3	0,758	0,195	Valid
	Y4	0,844	0,195	Valid
	Y5	0,723	0,195	Valid
	Y6	0,792	0,195	Valid
	Y7	0,792	0,195	Valid
	Y8	0,833	0,195	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan rTabel pada uji validitas Kepuasan Pasien pada tabel diatas bahwa rHitung > rTabel yakni terbukti Valid, karena nilai rHitung > rTabel (0,195).

## b. Uji Relibilitas

**Tabel 4.11 Uji Relibilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,922	0,60	Reliabel
Kepuasan pasien	0,903	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

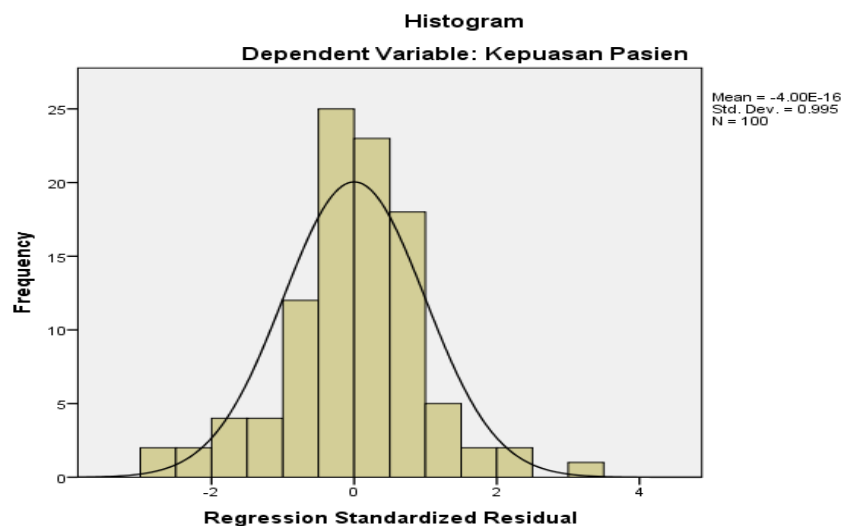
Dari hasil nilai *Cronbach's Alpha* diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel > 0,60 artinya setiap pernyataan pada kuesioner penelitian tersebut dinyatakan *reliabel*.

## 4. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variable independent dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas akan dilakukan pada masing-masing variable, tetapi pada nilai residulnya. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan analisis *Histogram standardized regression residual* serta melihat diagram *normal probability plot* dan *Kolmogorov-smirnov test* dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 23 yang dihasilkan pada tabel sebagai berikut:

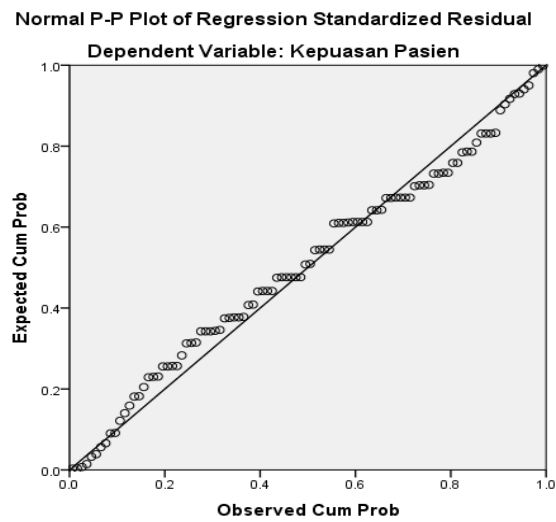
**Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas pada gambar 4.5 dapat disimpulkan bahwa pada gambar uji histogram tersebut terikat bahwa kurva dependen membentuk gambar seperti gunung atau lonceng yang artinya data tersebut berdistribusi normal.

**Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas P-plot**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dengan menggunakan perhitungan Uji SPSS 23 dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Sehingga dapat diartikan data tersebut berdistribusi normal.

**Tabel 4.12 Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test**

<i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	<b>Unsandardized Residual</b>
N	100
Asymp sig. (2-tailed)	.200

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Asymp sig lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa residul menyebar normal yang artinya hasil metode Kolmogrov Smirnov 0,200.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan diantara variable bebas memiliki masalah multikorelitas atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variable bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas antar variable dapat dilihat *Variable Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* adalah lebih dari 0,1. Berikut uji multikolinieritas penelitian dengan bantuan IBM SPSS 23 pada tabel 4.13 dibawah ini :

**Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

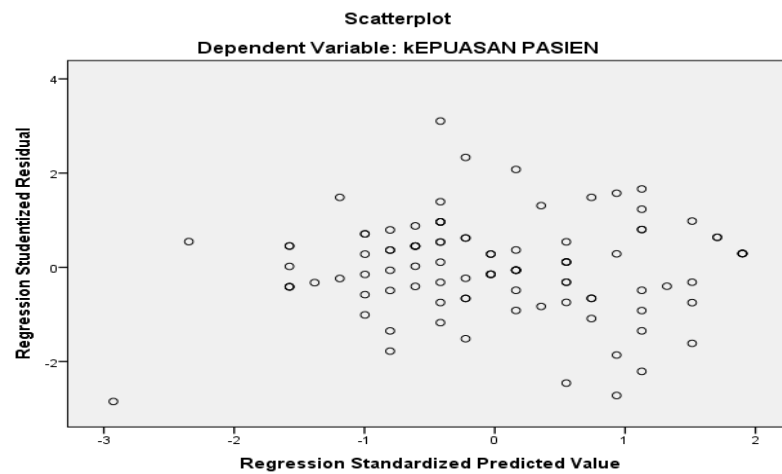
Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan nilai VIF 1.000 dan nilai *tolerance* 1.000 pada variable diatas karena nilai *Tolerance*  $> 0,10$  ( $1.000 > 0,10$ ) dan nilai VIF  $< 10,0$  ( $1.000 < 10,0$ ) maka data tersebut tidak terjadi multikonieritas atau bebas dari multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan Paien (Y) di Puskesmas Bontang Utara I. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standarized Predicted Value* dengan Regression Stutentised Residual. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

**Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Gambar 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji Heterokedastisitas bahwa titik-titik pada scatterplot menyebar maka dapat dikatakan bahwa pada gambar diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisa regresi linier sederhana merupakan salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat inferensi statistic untuk menentukan pengaruh sebuah variable bebas *Independen* yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variable *dependent* yaitu kepuasan pasien (Y), dengan menggunakan software IBMM SPSS 23 pada tabel 4.14 sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pasien

a = konstanta

b = Koefisien variabel Kualitas Pelayanan

Berikut hasil Uji Regresi Linier Sederhana pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Variabel	Unstandardized Coefficients B
<i>Constant</i>	3,393
Kualitas Pelayanan (X)	.799

Sumber: Data diolah, 2023

- 1) Nilai koefisien sebesar 3,393, hal ini berarti jika diasumsikan bahwa variabel tersebut tetap atau konstan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,799 berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan kata lain bahwa setiap terjadi peningkatan setiap variabel maka satu-satunya 0,799 dengan asumsi variabel konstan atau tetap.

**b. Koefisien Determinansi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinansi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (Variabel Bebas) terhadap Kepuasan Pasien (Variabel terikat). Adapun hasil koefisien determinansi(R<sup>2</sup>) yang dilakukan melalui *software IBM SPSS 23 For Windows* dalam regresi linier sederhana dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinansi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.870	.758	.755

Sumber: Data diolah SPSS, 2023

Berdasarkan pada tabel 4.18 diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya nilai Korelasi/hubungan ( R ) yaitu sebesar 0,870. Dar tabel tersebut juga diperoleh koefisien diterminansi (R square) sebesar 0,758. Maka dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempengaruhi variable Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Rawat Jalan sebesar 75,8 %, sedangkan selebihnya sebesar 24,2 % tidak berkontribusi terhadap penelitian ini.

## **B. Analisa Data**

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini adalah para konsumen pada pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Bontang Utara I. Pelayanan yang diberikan bisa berupa sesuatu yang disentuh atau diraba, namun juga bisa berupa sesuatu yang tidak dapat disentuh namun bisa dirasakan oleh orang lain seperti perasaan aman saat berada di tempat tersebut atau sikap ramah yang diberikan oleh pegawai puskesmas. Berdasarkan dari beberapa teori kualitas pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tak kasat mata yang dilakukan oleh pihak konsumen. lain (pegawai) yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.

Ada beberapa indikator yang dapat dijadikan pertimbangan dan diasumsikan sebagai pengaruh signifikan dalam kualitas pelayanan. Indikator tersebut dibagi dan digabungkan menjadi beberapa factor-faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yakni, bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penengendalian atas tingkat keunggulan dalam memenuhi keingin pelanggan/pasien. Dalam hal ini jasa yang diterima dapat melampaui batas harapan pasien.

Kepuasan konsumen merupakan sesuatu hal yang ingin dicapai bagi para pihak yang memberikan suatu bentuk produk baik itu jasa atau barang yang memberikan keuntungan bagi mereka. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat sangat puas.

Para konsumen dapat memberitahukan atau menyampaikan penilaian mereka terhadap apa yang mereka terima atau mereka butuhkan agar kepuasan mereka tercapai, penyampaian dapat diberikan dengan cara memberikan kritik dan saran kepada pihak pemberi pelayanan atau bisa dengan mengapresiasi dengan cara datang Kembali atas jasa yang diberikan dan bersedia untuk mempromosikan atau memberitahukan kepada orang lain perihal kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak tempat tersebut kepadanya dan rasa puasny.

Berdasarkan uji regresi linier sederhana diketahui nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasn akonsumen (Y) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai kualitas sebesar 0,799. maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan.

Dapat dilihat dari hasil uji regresi keseluruhan R sebesar 0.870 dengan tingkat hubungan "korelasi sempurna". Hasil analisis diketahui signifikansi antara bariabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,000. Berdasarkan dari kaidah keputusan dari hipotesis, maka nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan probabilitas signifikansi, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$



diterima, artinya signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kuliner dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,758 yang menunjukkan arti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien) adalah sebesar 75,8%. Maka pengaruh positif yang berarti apabila kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien lebih ditingkatkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien/konsumen maka tidak menutup kemungkinan semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap kualitas tersebut dan pastinya dapat mendatangkan keuntungan yang lebih dan kesan yang diberikan.