

# **PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP PENDAPATAN SEBELUM DAN SAAT TERJADI COVID-19 PADA PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING SURABAYA**

Ni Kade Febry Gea Apriliani

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Kadekgea45@gmail.com](mailto:Kadekgea45@gmail.com)

Ontot Murwato

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[ontotms@untag-sby.ac.id](mailto:ontotms@untag-sby.ac.id)

## **ABSTRAK**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah image baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien. Oleh karena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan (pasien) di mana Puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun Puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh hubungan kualitas jasa pelayanan, tarif terhadap pendapatan pada Puskesmas. Obyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dengan cara menyebarkan kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis dan aplikasi SPSS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variable memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan, yaitu Jasa Pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,000, Tarif memiliki nilai signifikansi 0,101. Dimana  $Y = \text{Pendapatan}$ ,  $\alpha = \text{konstanta bernilai } 1,670$ ,  $\beta_1 = \text{Jasa Pelayanan bernilai } 0,548$ ,  $\beta_2 = \text{Tarif bernilai } 0,249$ , dan  $\epsilon = \text{Error}$

**Kata kunci : Puskesmas, Kualitas jasa pelayanan, Tarif, Pendapatan**

## ABSTRACT

*The Community Health Center (Puskesmas) established by the government is a public health service institution that is required to fulfill public health services properly as its main task. This demand is absolute in order to create a good image of the Puskesmas as a form of government service to the community who need health services at an affordable cost. However, sometimes because of this low cost, it is feared that the Puskesmas services are not as expected by the patient. Therefore, it is deemed necessary to have a customer-oriented concept (patient) in which the Puskesmas focuses full attention on the needs and desires of the patient, even though the Puskesmas does not prioritize profit in its operations.*

*This study aims to determine the relationship between service quality and tariffs on income at the Puskesmas. The object used in this study is the Tanah Kali Kewall Health Center, Surabaya. This research is a type of quantitative research, while the sample used in this study as many as 50 people by distributing questionnaires. The data used in this study are primary and secondary data. Hypothesis testing in this study uses SPSS analysis and application.*

*The results of this study indicate that all variables have a positive value and have a significant effect, namely Services has a significance value of 0.000, Tariffs have a significance value of 0.101. Where  $Y = \text{Income}$ , = constant worth 1.670, 1 = Services is worth 0.548, 2 = Tariff is worth 0.249, and = Error*

**Keywords:** *Health Center, Service Quality, Tariff, Income*

## I PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh Pemerintah adalah Institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah image yang baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikhawatirkan pelayanan puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien. Oleh karena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan (pasien) dimana Puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroprasinya. Sifat khusus dari pelayanan kesehatan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun konsumen jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit

Puskesmas perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Puskesmas perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat.<sup>1</sup> Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut

---

<sup>1</sup> Meutia Dewi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, NO.2, November 2016

dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, tenaga medis dan perawat.

<sup>2</sup>Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Puskesmas juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Puskesmas merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Puskesmas yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Puskesmas maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting Kepuasan konsumen sangatlah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, jika konsumen tidak merasa puas, maka akan meninggalkan perusahaan dan akan menjadi pelanggan perusahaan pesaing, hal ini kan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan akan mengalami kerugian. Pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas. Perusahaan yang sudah mengenal bahwa pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai sukses usahanya, akan mengetahui adanya cara dan falsafah baru yang terlibat didalamnya. Cara dan filsafah baru ini disebut konsep pemasaran dimana konsep ini adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuas kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.

## **II KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Jasa**

<sup>3</sup>Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produk jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Menurut Buku Fitria Halim, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah mengutip dari Kotler (2021: Hal 77) buku fitria halim, Ardhariksa zukhruf kurniullah mengutip dari Kotler

### **2. Pengertian Kualitas**

<sup>4</sup>Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan yang memuaskan kebutuhan untuk dinyatakan atau tersirat. Kita dapat mengatakan bahwa

---

<sup>2</sup> Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

<sup>3</sup> Fitria Halim, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah (2021). Manajemen pemasaran jasa

<sup>4</sup> Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13, jilid 2, Jakarta : Erlangga

penjualan telah mengantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan, Kotler dan Keller (2009: p,143).

### **3. Pengertian Tarif**

Tarif adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk beserta pelayanannya. Menurut buku Manahati Zebua (hal 91:2018) mengutip dari Swastha dan Sukotjo (1998)

### **4. Tujuan penetapan tarif**

Penetapan tarif merupakan salah satu keputusan yang paling penting bagi manajemen. Tarif yang ditetapkan harus dapat menutup semua biaya atau lebih dari itu, yaitu mendapatkan laba. Tetapi jika tarif yang ditetapkan lebih tinggi akan mengakibatkan kerugian. Dalam hal ini pembeli atau konsumen akan berkurang, volume penjualan akan berkurang dan pada akhirnya perusahaan akan menderita kerugian. Dalam komponen tarif, meliputi unit cost dan semua beban perusahaan termasuk bagian keuntungan yang diharapkan

### **5. Penentuan Tarif di puskesmas Tanah Kali Kedinding**

Dalam pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan milik pemerintah seperti Puskesmas dan Rumah sakit, tarif biasanya ditetapkan oleh pemerintah secara rasional. Tarif sangat penting bagi suatu pelayanan yang ada di puskesmas. Hasil wawancara pada Pegawai bidang kesehatan dan Kepala Puskesmas bahwa penentuan tarif pelayanan ditentukan oleh peraturan daerah dan mempunyai tahapan pengajuan perda tarif pelayanan puskesmas yaitu pengusulan draf Raperda Retribusi Pelayanan Kesehatan, inventarisir jenis pelayanan di Puskesmas, penyiapan naskah akademik beserta rancangan perda yang telah disetujui oleh kepala Dinas Kesehatan. Tarif pada puskesmas Tanah Kali Kedinding sesuai dengan <sup>5</sup>PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA NOMOR 5 TAHUN 2010 TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA

### **Pengertian Pendapatan dan Sejenisnya**

Pendapatan menurut (Baridwan, 1992:10) adalah aliran masuk harta – harta (aktiva) yang timbul dari penyerahan barang atau jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama satu periode tertentu. Dasar yang digunakan untuk mengukur besarnya pendapatan adalah jumlah kas atau ekuivalen yang diterima dari transaksi penjualan dengan pihak yang bebas. Pendapatan adalah istilah ini merupakan istilah yang luas karena didalam pendapatan termasuk juga pendapatan bunga, sewa, laba penjualan aktiva dan lain – lain.

### **Puskesmas**

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azwar :2010).

---

<sup>5</sup> Peraturan daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan, Surabaya

## **Tujuan Puskesmas**

Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas yang tertera pada peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia No 75 tahun 2014 pasal 2 yang mana tujuan tersebut adalah :

1. Untuk mewujudkan Masyarakat yang berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat
2. Untuk mewujudkan Masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
3. Untuk mewujudkan Masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat
4. Untuk mewujudkan Masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok, maupun Masyarakat (kementrian Kesehatan RI,2014)

## **III METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu penelitian**

Data yang diperoleh untuk melakukan penulisan ini adalah data yang dikumpulkan penulis dengan cara penelitian pada Puskesmas Tanah Kali Kedinding yang tertelak di Kota Surabaya provinsi Jawa Timur. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, satu bulan pengumpulan data dan satu bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Sumber data yang digunakan adalah Data primer dan Data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari obyeknya, yaitu berupa kuesioner yang disebarkan kepada pasien di Puskesmas, selanjutnya akan menjadi dasar analisis data untuk keperluan penguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data sekunder Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak Puskesmas. Kegunaan data ini untuk melengkapi data primer yang ada misalnya data jasa-jasa yang disediakan oleh Puskesmas. Populasi dalam penelitian ini adalah Puskesmas di kawasan Kota Surabaya yang berjumlah 63 Puskesmas.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki yang oleh populasi tersebut (sugiyono, 2016) apabila populasi benar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dikarenakan adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah salah satu Puskesmas di Kota Surabaya yaitu Puskesmas Tanah Kali Kedinding.

### **Definisi Variabel dan Definisi Operasional**

#### **Definisi Variabel**

Yang dimaksud dengan definisi operasional adalah penyertaan tentang definisi dan pengukuran variabel-variabel penelitian secara operasional berdasarkan teori yang ada maupun pengalaman empiris. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat pendapatan puskesmas sebagai variabel dependent (Y) sedangkan variabel independent adalah kualitas jasa pelayanan (X1) dan tarif (X2).

1. Kualitas jasa pelayanan (X1) \

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (public goods) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain adalah promosi kesehatan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, kesejahteraan ibu dan anak, kebersihan dan sanitasi lingkungan, pendidikan kesehatan pada masyarakat, perawatan kesehatan masyarakat, peningkatan gizi, kesehatan jiwa, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan, kesehatan mata, kesehatan sekolah, laboratorium, kesehatan olahraga, kesehatan usia lanjut, pembinaan pengobatan tradisional, Menurut (Effendi, 2009)

2. Tarif (X2)

Tarif menurut Supriyono dalam Marismiati (2011:30) adalah, “Tarif adalah sejumlah moneter yang dibebankan oleh suatu unit usaha kepada pembeli atau pelanggan atas barang dan jasa yang dijual atau diserahkan”. Dalam buku Akuntansi Menajerial, Halim, dkk (2013:47) menyatakan “Penentuan harga jual produk atau jasa merupakan salah satu jenis pengambilan keputusan manajemen yang penting”.

3. Pendapatan (Y)

Pendapatan menurut (Baridwan, 1992:10) adalah aliran masuk harta – harta (aktiva) yang timbul dari penyerahan barang atau jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama satu periode tertentu. Dasar yang digunakan untuk mengukur besarnya pendapatan adalah jumlah kas atau ekuivalen yang diterima dari transaksi penjualan dengan pihak yang bebas. Pendapatan adalah istilah ini merupakan istilah yang luas karena didalam pendapatan termasuk juga pendapatan bunga, sewa, laba penjualan aktiva dan lain – lain.

a. Variabel bebas independen Variabel kualitas jasa pelayanan (X1) yang menggambarkan pelayanan karyawan dalam memberikan jasa kepada pelanggan . menggunakan semantic diferensial untuk mengukur pandangan pasien terhadap pelayanan karyawan puskesmas. Variabel tarif (X2) adalah bagian atau seluruh biaya penyelenggaraan kegiatan pelayanan dan biaya fasilitas yang dibebankan kepada konsumen sebagai imbalan atau jasa pelayanan dan fasilitas yang telah diterima. Menggunakan skala rasio dan ukuran yang digunakan adalah dalam satuan nilai rupiah.

b. Variabel terikat

Pendapatan di Puskesmas (Y) adalah dana yang diterima puskesmas melalui bagi hasil dan pendapatan dari produk jasa, baik itu bagi hasil dari pembiayaan yang diberikan pada masyarakat maupun pendapatan komisi dari jasa-jasa yang lainnya. Menggunakan skala rasio dan ukuran yang digunakan adalah dalam satuan nilai rupiah

Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	Jasa pelayanan (X1)	Pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat publik (public goods) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan pemulihan kesehatan	kehandalan ketanggapan empati bukti fisik

Tarif (X2)	Tarif menurut Supriyono dalam Marismiati (2011:30) adalah, “Tarif adalah sejumlah moneter yang dibebankan oleh suatu unit usaha kepada pembeli atau pelanggan atas barang dan jasa yang dijual atau diserahkan”. Dalam buku Akuntansi Menajerial, Halim, dkk (2013:47) menyatakan “Penentuan harga jual produk atau jasa merupakan salah satu jenis pengambilan keputusan manajemen yang penting”.	Tariff pelayanan puskesmas Kesesuaian tariff dengan manfaat produk/jasa
Pendapatan (Y1)	Pendapatan menurut (Baridwan, 1992:10) adalah aliran masuk harta – harta (aktiva) yang timbul dari penyerahan barang atau jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama satu periode tertentu. Dasar yang digunakan untuk mengukur besarnya pendapatan adalah jumlah kas atau ekuivalen yang diterima dari transaksi penjualan dengan pihak yang bebas.	Pendapatan yang dihasilkan dari tariff Pendapatan yang timbul dari pelayanan jasa

### 3.7 Proses pengolahan data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pendapatan pada puskesmas. Oleh karena itu analisis data penelitian ini menggunakan SPSS. Regresi dilakukan terhadap tiga variabel yaitu 3 variabel bebas dan satu variabel dependen .

## IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Objek Penelitian

Gedung Puskesmas Tanah Kali Kedinding menempati lahan seluas 8.832 m, yang di bangun pada 03 April 1972. Dulu bernama HC (*Health Centre*) Sukolilo, dengan wilayah kerja meliputi Bulak Banteng, Tambak Wedi, Sidotopo Wetan, Sukolilo, Kompleks Kenjeran, Kenjeran, Kedung Cowek, Bulak, Kedinding, Klampis, Keputih sampai Nginden. Kemudian di pecah menjadi 2 Puskesmas yaitu : Puskesmas Kalilom dan Manyar Sindaru. Kemudian pecah lagi menjadi Puskesmas Mulyorejo dan Puskesmas Tanah Kali Kedinding. Puskesmas memiliki 5 Puskesmas pembantu pada awalnya. Sejak awal Puskesmas ini adalah Puskesmas induk yang memiliki wilayah kerja yang luas yang meliputi Kecamatan Sukolilo dan Kenjeran.

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi dari skor masing - masing item pertanyaan dengan skor total. Masing - masing butir pertanyaan dari setiap variabel diharapkan memiliki nilai r atau koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30 sehingga item pertanyaan tersebut dapat memenuhi syarat validitas (Sugiyono, 2002).

Berdasarkan tabel 4.1 indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas jasa pelayanan, tarif, dan pendapatan sudah valid karena nilai signifikansi hitung kurang dari 0,05 dan koefisien korelasi lebih besar dari 0,30.

**Tabel 4.1**  
**Uji Validitas**

Variabel	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Jasa Pelayanan (X1)	KJP1	0.645	0.000	Valid
	KJP2	0.748	0.000	Valid
	KJP3	0.757	0.000	Valid
	KJP4	0.648	0.000	Valid
	KJP5	0.689	0.000	Valid
	KJP6	0.632	0.000	Valid
	KJP7	0.780	0.000	Valid
	KJP8	0.660	0.000	Valid
	KJP9	0.647	0.000	Valid
	KJP10	0.672	0.000	Valid
	KJP11	0.681	0.000	Valid
	KJP12	0.664	0.000	Valid
	KJP13	0.635	0.000	Valid
	KJP14	0.741	0.000	Valid
	KJP15	0.650	0.000	Valid
Tarif (X2)	T1	0.588	0.000	Valid
	T2	0.475	0.000	Valid
	T3	0.317	0.000	Valid
	T4	0.712	0.000	Valid
Pendapatan (Y)	P1	0.590	0.000	Valid
	P2	0.596	0.000	Valid
	P3	0.600	0.000	Valid
	P4	0.735	0.000	Valid
	P5	0.596	0.000	Valid

Sumber : Data penelitian, diolah

### Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas menggunakan tehnik *cronbach alpha*, suatu kuesioner dikatakan reliabel bila memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2006: 45).

**Tabel 4.2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut-Off</i>	Kesimpulan
----------	-----------------------	----------------	------------

Kualitas Jasa Pelayanan	0.762	0,60	Reliabel
Tarif	0.645	0,60	Reliabel
Pendapatan	0.746	0,60	Reliabel

Sumber : Data penelitian, diolah

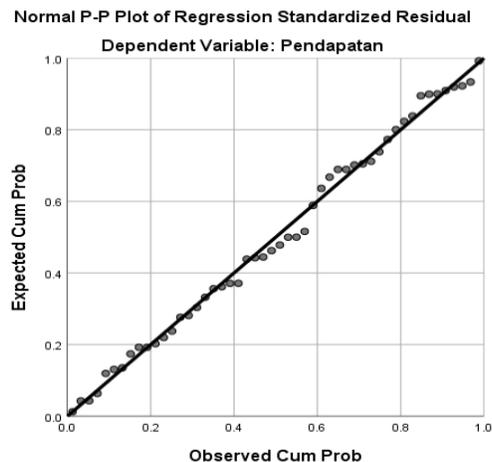
### Uji Analisis Data

#### Uji Normalitas

Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P-P Plot*. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas

**Gambar 4.2**

**Grafik P-Plot**



Sumber : Data penelitian, diolah

Grafik diatas menunjukkan residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Pada grafik terlihat titik-titik menyebar berimpit disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, hal ini berarti model memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji t (Parsial)

Hipotesis yang terkait dengan kualitas jasa pelayanan dan tarif terhadap pendapatan dapat dijelaskan dengan menggunakan uji t. Uji t (Parsial) ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan derajat keabsahan 5%. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (5%).

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengaruh antar Variabel	B	Sig.	Hipotesis	Kesimpulan
Constant	0.670	0.337		
X1 terhadap Y	0.548	0.000	H1	Diterima
X2 terhadap Y	0.249	0.101	H2	Ditolak

Sumber : Data penelitian, diolah

Berdasarkan perhitungan menggunakan analisis regresi linear berganda maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0.670 + 0.548 X1 + 0.249 X2 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diketahui bahwa koefisien regresi variabel bebas (X) bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi hubungan yang searah antar variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa :

- a. Konstanta bernilai 0.670 berarti jika variabel kualitas jasa pelayanan (X1) dan tarif (X2) nilainya adalah 0, maka pendapatan bernilai 0.670 satuan.
- b. Jika kualitas jasa pelayanan (X1) meningkat sebesar satu satuan maka pendapatan (Y) meningkat sebesar 0.548 satuan atau 54,8% dan sebaliknya jika kualitas jasa pelayanan (X1) menurun sebesar satu satuan maka pendapatan (Y) menurun 0.548 atau 54,8%, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas jasa pelayanan dengan pendapatan.
- c. Jika tarif (X2) meningkat sebesar satu satuan maka pendapatan (Y) meningkat sebesar 0.249 satuan atau 24,9% dan sebaliknya jika tarif (X2) menurun sebesar satu satuan maka pendapatan (Y) menurun 0.249 satuan atau 24,9%, dengan asumsi variabel lain dalam keadaan konstan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas jasa pelayanan dengan pendapatan.

Berdasarkan data pada tabel 4.6 diatas, dapat diketahui variabel kualitas jasa pelayanan dan tarif memiliki signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, artinya variabel kualitas jasa pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap pendapatan. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Uji ini dilaksanakan dengan langkah membandingkan nilai signifikansi dengan nilai  $\alpha$  (5%).

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji F dan Signifikansi**

Pengaruh antar Variabel	Sig.	F	Kesimpulan
X1 dan X2 terhadap Y	0.000	16.871	Model dapat digunakan

Sumber : Data penelitian, diolah

Dari uji ANOVA atau uji F sebagaimana ditunjukkan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000, karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan.

## V PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan pada hasil pengujian dan pembahasan pada bab sebelumnya peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas jasa pelayanan berpengaruh terhadap pendapatan Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya.

2. Tarif tidak berpengaruh terhadap pendapatan Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dengan melakukan analisa terhadap pasien dan karyawan di Puskesmas Tanah Kali Kedinding, diharapkan dapat memberikan arahan bagi para penyedia jasa dan memajukan Puskesmas dalam mengembangkan kualitas jasa serta meningkatkan kinerja
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan selain menggunakan kuesioner juga menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara untuk mendapatkan data yang lebih valid dan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya, sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal

### Daftar Pustaka

- Algifari (2000). Analisis Regresi Teori dan Solusi. Yogyakarta : Penerbit BPFPE
- Analisis, M. E. (2016). Pengolahan Data Dengan SPSS dan EVIEWS.
- Farid Firmansyah & Rudy Haryanto (2019). Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan. Pamengkasan: Duta Media.
- Ikatan Akuntan Indonesia (2009). Standar Akuntansi Keuangan. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- J. Supranto (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien. Rineka Cipta
- M.Anang Firmansyah (2018) Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Meutia Dewi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, NO.2, November 2016
- Mu'ah (2014) Kualitas Layanan Rumah Sakit. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Muhammad Marzuki Ridwan (2015) Evaluasi Tarif Pelayanan Kesehatan Puskesmas Non Rawat Inap Di Puskesmas Ciptomulyo Di Kota Malang.
- Muhyar Nugraha & SumadiI (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 11 NO 2 Desember 2020.
- Peraturan daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan, Surabaya
- Pernyataan Standar Akuntansi Pemerintah (PSAP) dalam PP 71 tahun 2010.
- Ratih Febriyanti (2014) Kualitas Jasa Pelayanan Dan Penentuan Tarif (studi Kasus Di Puskesmas Kali Rungkut Surabaya). Undergraduate thesis, UPN "VETERAN" Jawa Timur.

*Riska Elfinda Reniatika. (2018) Pengaruh Pendapatan, Pendidikan, Tarif Pelayanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.*

Sarmanu (2017). Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika. Surabaya : Airlangga University Press

Sugiyono (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R & D). Bandung: Alfabeta.

TH. A. Raditio (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 11 No 2 April 2014.

Wiratna, S. V. (2015). SPSS Untuk Penelitian, Penerbit Pustaka Baru Press. Yogyakarta

