

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Puskesmas merupakan pintu gerbang utama bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung akan merasa lebih dihargai, percaya, dan lebih termotivasi untuk berpartisipasi dalam upaya pemeliharaan dan perbaikan kesehatan mereka sendiri.

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah dan mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas

pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Salah satu sarana pelayanan Puskesmas Kampus Palembang yaitu memberikan pelayanan yang baik dengan tenaga Kesehatan yang baik dengan tenaga Kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat Kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini juga dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Palembang untuk memenuhi kebutuhan terkait Kesehatan. Harga pengobatan juga memiliki tarif murah. Terdengar beberapa keluhan dari masyarakat pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pasien, maka pasien akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pasien akan merasa kurang atau tidak puas. Pasien yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasan pasien. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan pasien. Dengan menyediakan pelayanan yang diinginkan, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan dapat dipenuhi. Bila hal ini berjalan dengan baik maka salah satu Timbal balik yang didapatkan oleh Puskesmas Kampus Palembang ialah tenaga medis dan para pasien akan menetap untuk terus menggunakan produk dan jasa yang ada pada Puskesmas tersebut.

Puskesmas Kampus berdiri sejak tahun 1978 dengan nama Puskesmas Kampus, Puskesmas Kampus terletak di Jalan Golf Blok G-5 Rt. 31 Kampus Palembang. Puskesmas kampus ini melayani berbagai program puskesmas seperti perikas kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksan tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya yang terletak di Jalan Golf No. 5, Lorok Pakjo.

**Tabel 1.1**

**Tabel Jadwal Jam Kerja**

Senin	07.30 – 14.00
Selasa	07.30 – 14.00
Rabu	07.30 – 14.00
Kamis	07.30 – 14.00
Jumat	07.30 – 11.30
Sabtu	07.30 – 11.30
Minggu	Libur

*Sumber : Puskesmas Kampus Palembang, 2023*

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan sementara yang saya lakukan terhadap karyawan Puskesmas Kampus pada bagian Tata Usaha, terdapat beberapa keluhan yang sering diajukan pasien kepada Puskesmas Kampus. Antara lain: dari segi pelayanan di Puskesmas Kampus, pasien memberi keluhan bahwa petugas memberikan pelayanan yang tidak ramah dalam melayani pasien dan pasien memberi keluhan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas yang tidak cepat tanggap sehingga membuat pasien lama menunggu untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis teraik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Kampus Palembang. Untuk ini penulis memilih judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KAMPUS PALEMBANG”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kampus Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa yang dominan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kampus Palembang

## **1.3. Ruang Lingkup Pembahasan**

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan hanya pada kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Kampus Palembang.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kampus Palembang.

### **1.4.2. Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

#### **2. Bagi Akademik**

Sebagai sumbangan bahan bacaan atau referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, Khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis dan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.5. Metode Penelitian**

### **1.5.1. Sumber Data**

Menurut Sugiyono (2015) terdapat 2 sumber data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer yang didapat dengan cara datang langsung ke tempat yang akan diteliti untuk mengamati pelayanan yang diberikan dokter/perawat kepada pasien Puskesmas Kampus Palembang. Serta penulis juga mengelola data yang didapat dari kuesioner yang disebarakan kepada para pelanggan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang penulis peroleh berupa data-data di Puskesmas Kampus Palembang.

### **1.5.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai bahan penyusunan Laporan Akhir ini adalah:

#### **1. Riset Lapangan (*Field Research*)**

Merupakan teknik riset dengan cara mendatangi langsung tempat yang menjadi objek Laporan Akhir dalam rangka untuk mencari data-data yang dibutuhkan.

Riset lapangan yang digunakan dalam pengumpulan data Laporan Akhir ini ialah:

##### **a. Wawancara**

Penulis mendatangi langsung instansi/jurusan yang terkait, kemudian mengadakan tanya jawab seputar permasalahan yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada pelanggan Puskesmas Kampus Palembang.

c. Observasi

Observasi adalah memperhatikan atau melihat. Bila dijabarkan, observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut.

2. Riset Kepustakaan

Adalah teknik penyusunan laporan dengan cara mencari basis data dalam sebuah buku atau literatur yang terkait, dan dalam hal ini, penulis menggunakan beberapa literatur guna mendasari tinjauan pustaka Laporan Akhir ini.

### **1.5.3. Populasi dan Sampel**

Berikut ini adalah pengertian dari populasi dan sampel:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi di atas maka dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Kampus Palembang. Jumlah populasi untuk penelitian ini tidak dapat ditemukan jumlah pastinya dikarenakan jumlah pasien yang berubah-ubah.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2020-2022**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
2020	25.982
2021	17.525
2022	29.939

*Sumber: Puskesmas Kampus Palembang, 2023*

Pada tabel diatas penulis mengambil jumlah kunjungan dari tiga tahun terakhir pada Puskesmas Kampus Palembang yang dimana pada tahun 2020 terdapat sebanyak 25.982 kunjungan, pada saat tahun 2021 terjadinya penurunan kunjungan pasien dengan jumlah sebanyak 17.525, lalu pada tahun 2022 naiknya jumlah kunjungan sebanyak 29.939, maka dari itu penulis mengambil sampel terbanyak yaitu tahun 2022.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative. Data untuk dijadikan sampel adalah jumlah pasien pada data terakhir yaitu 2022 yaitu 29.939 pasien. Untuk menghitung sampel yang ada dengan menggunakan rumus dari slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan  $n$  = Jumlah sampel yang dibutuhkan

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Persentase kesalahan pengambilan sampel (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{29.939}{1 + 29.939(10\%)^2}$$

$$n = \frac{29.939}{299,39}$$

$$n = 100 \text{ Responden}$$

#### 1.5.4. Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian menurut Sugiyono (2017), adalah teknik sampling merupakan teknik pengambilan data untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian.

Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *non probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.

Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *sampling Accidental*, menurut Sugiyono (2017) “*sampling Accidental* yaitu



teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila sipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jadi peneliti mengambil sampel dari pasien yang berobat di Puskesmas Kampus Palembang sebagai sumber data.

#### 1.5.5. Skala Pengukuran

Data yang diperoleh oleh penulis ini biasanya diolah dengan menggunakan perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan jawaban yang ada pada Skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2015) Skala *likert* merupakan alat ukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada Skala *Likert* terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap pernyataan yang ada untuk setiap pernyataan yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah digunakan diskalakan dengan skor 1-5. Tingkatatan tabel skala Likert yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Skala Pengukuran**  
**(Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien)**

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Setuju(SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 1.5.6 Analisis Data

Penulis menggunakan dua analisis menurut Sugiyono (2019) yaitu:

#### 1. Analisa Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 2. Analisa Kualitatif

“Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik Yusi dan Idris (2016:108)”. Dalam penelitian ini teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dan yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

#### 3. Analisa Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah kegiatan setelah data dari seluruh subjek/responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam penelitian ini kuantitatif digunakan untuk menjelaskan data yang di peroleh dan kemudian dimasukkan ke dalam program analisa data yaitu SPSS versi 22.0 (*Statistic Product and Service Solution*). Proses ini akan diperoleh hasil berupa informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kampus Palembang. Metode yang akan dianalisis berupa:

##### a. Uji Validasi

Menurut Ghozali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh

kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*Correlation Item total Correlation*) dengan  $r$  tabel.

$R$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut valid

$R$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2018), uji reabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghozali (2018) menunjukkan bahwa *Alpha cronbach's* dapat diterima jika  $>$  0,6. Semakin dekat *Alpha cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

#### c. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2016) analisis regresi berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel indenpenden.

Menurut Sugiyono (2017) adapun persamaan regresi berganda untuk 5 (lima) variabel independen sebagai berikut:

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

#### Keterangan

$Y$  = Kepuasan Pasien

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5,$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Bukti Fisik (*Tangibles*)

$X_2$  = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

$X_3$  = Keadalan (*Reability*)

$X_4$  = Empati (*Empaty*)

$X_5$  = Jaminan (*Assurance*)

## 1.6. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji signifikan parsial (Uji t) dan uji signifikan simultan (Uji F).

### 1.6.1. Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2018), Dalam penelitian Andrew A. Lumintang (2018), uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan uji t yaitu untuk menguji pengaruh variabel Independen yaitu yang terdiri dari *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty* terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan pelanggan secara parsial atau terpisah. Pengujian melalui uji t adalah membandingkan t hitung dengan t tabel pada derajat signifikan 5%. Apabila hasil pengujian menunjukkan :

1.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.
2.  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 1.6.2. Uji Simultan (Uji f)

Uji F menurut Ghazali dalam (2013), digunakan untuk menguji pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F hitung dengan F tabel pada derajat signifikan 5%. Apabila hasil perhitungan menunjukkan

1. Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ table}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, 5%
2. Jika  $F \text{ hitung} \gg F \text{ table}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_i$  diterima, 5%

### 1.6.3. Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil koefisien determinasi akan diketahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Koefisien Determinasi} = R^2 \times 100\%$$

Keterangan

R : Koefisien Korelasi

Analisis yang digunakan untuk mengetahui persentase Bukti Fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

### 1.6.4. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menctapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (variabel X1, X2, X3, X4 dan X5) adalah Realibility, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sedangkan variabel tak bebas (Variabel Y) adalah Kepuasan Pelanggan Rancangan operasionalisasi variabel dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel 1.4**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles (X1)</i>	1. Kelengkapan sarana dan prasarana 2. Kelayakan fasilitas 3. Kebersihan dan kenyamanan Puskesmas 4. Kerapian penampilan perawat/dokter

			5. Lahan parkir yang tersedia memadai Untuk jumlah kendaraan yang datang
		<i>Responsiveness (X2)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan perawat dalam memberikan informasi tentang obat</li> <li>2. Ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien</li> <li>3. Permasalahan pasien ditanggap dengan baik oleh dokter</li> <li>4. Kecepatan penanganan keluhan</li> </ol>
		<i>Assurance (X3)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan dokter dalam menjelaskan solusi penyakit</li> <li>2. Keramahan perawat/dokter</li> <li>3. keamanan pelayanan seperti suntikan, obat dll</li> <li>4. Citra baik puskesmas dimata pasien</li> </ol>
		<i>Reliability (X4)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan Pasien dilayani</li> <li>2. Dokter selalu ada ditempat</li> <li>3. Kesederhanaan prosedur pelayanan sebelum berobat (antrian)</li> <li>4. Perawat selalu memberikan obat sesuai prosedur pemberian obat</li> </ol>
		<i>Empathy (X5)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesabaran perawat/dokter dalam melayani</li> <li>2. Perhatian perawat/dokter dalam melayani</li> <li>3. Sopan santun perawat atau dokter dalam melayani</li> <li>4. Kemudahan dalam menghubungi puskesmas</li> </ol>
2		Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puskesmas memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.</li> <li>2. Puskesmas memberikan pelayanan dengan biaya yang cukup terjangkau bagi pasien</li> <li>3. Puskesmas memiliki tenaga medis yang profesional sehingga mampu melayani</li> </ol>

			<p>pasien dengan baik</p> <p>4. Puskesmas memberikan tenaga medis selalu sabar menghadapi keluhan pasien.</p> <p>5. Puskesmas memberikan kemudahan kepada pasien terkait pelayanan yang diberikan</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------