

BAB I

PENDAHULAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak untuk menentukan selera dan pilihan. Dimana akan terjadi persaingan secara bebas, tidak mengenal belas kasihan dan persaingan yang kejam akan meninggalkan yang lemah apabila tidak sanggup menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati. Serta menjadi ranah yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend pada saat ini.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah fasilitas yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pratama, dengan lebih mengutamakan promotif dan preventative di wilayah kerjanya. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Lumbantu, 2022). Pengalaman yang pasien peroleh dari pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pemillihan puskesmas yang mereka gunakan untuk mengatasi masalah kesehatan (Masroyana dkk, 2019). Penelitian Novitasari (2022) mengatakan bahwa masih banyak puskesmas yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang tidak mau berobat kembali di puskesmas tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang akan muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang terjadi (Kotler dan Keller dalam Priansa, 2018).

Untuk meningkatkan kepuasan pasien pskesmas melakukan berbagai upaya salah satunya, yaitu pelayanan prima (Perwita dkk, 2020). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang bororientasi pada kepuasan

pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki lima dimensi kualitas pelayanan, yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). “Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan *caring* terhadap pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik, berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan”. (Lestari dkk, 2019).

”Komunikasi pada pelayanan prima merupakan unsur yang penting bagi tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya dengan baik. Komunikasi yang baik dalam pelayanan prima akan meningkatkan kualitas puskesmas dan memengaruhi kepuasan pasien”. (Suroso dkk, 2015).

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap perilaku pasien yang dapat diciptakan puskesmas adalah kepuasan pasien yang berasal dari pelayanan yang baik yang diberikan oleh puskesmas terhadap pasien. Apabila pelayanan yang baik diterima dirasa memuaskan bagi pasien maka kepuasan tersebut akan mengarahkan pasien untuk melakukan pengobatan berulang dan merekomendasikannya kepada orang lain.

“Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan evaluasi untuk manajemen puskesmas dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan pasien” (Perwita dkk, 2020).

Menurut (Muninjaya, 2015), bahwa kepuasan pasien adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum mereka menerima jasa dengan sesudah pelayanan yang diterima.

Sebagai usaha yang bergerak dibidang jasa, Puskesmas Teluk Lubuk harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Oleh karena itu, Puskesmas Teluk Lubuk harus memiliki standar kualitas pelayanan yang terbaik hingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya memutuskan untuk kembali ke Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan Tahun 2020-2022

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	1.940	2.340	1.705
Februari	1.782	2.133	2.146
Maret	1.875	2.023	2.612
April	2.477	2.770	2.245
Mei	2.094	2.054	1.996
Juni	1.717	2.230	2.254
Juli	1.614	1.552	2.583
Agustus	1.907	1.772	2.636
September	1.740	2.163	2.769
Oktober	1.700	2.112	2.737
November	1.803	2.003	2.769
Desember	644	1.866	2.532
Total	21.293	25.018	28.984

Sumber: Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan, 2023

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa dari tahun 2020-2022 jumlah pasien yang berobat pada Puskesmas Teluk Lubuk mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Hal demikian juga dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pasien yakni dengan perlakuan sopan dan empati, memberikan respon yang baik kepada pasien yang datang, memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan dengan memberikan fasilitas serta sarana dan prasarana yang bagi pasien yang datang ke Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan

judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan ini, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Puskesmas Teluk Lubuk yang beralamatkan di Jalan Raya Pendopo, Desa Teluk Lubuk, Kecamatan Belimbing, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Objek penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Teluk Lubuk. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan tersebut diukur dengan Lima dimensi, yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

- b. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang mempengaruhi kepuasan pada pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan dan menerapkan teori yang telah didapat selama perkuliahan berlangsung, serta dapat menambah pengetahuan mengenai teori pemasaran tentang kepuasan pelanggan.

- b. Bagi Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan

Dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pertimbangan instansi dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien sehingga mampu mendapatkan pasien yang puas terhadap kualitas pelayanan yang ada dan memberikan keuntungan bagi instansi.

- c. Bagi Pihak Lain

Dapat memberikan referensi kepada mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Seperti yang dikemukakan oleh Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono (2016:401), “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Pada metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Data Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2016:108), “data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Teknik analisis kualitatif yang penulis gunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini”.

b. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018:15), “metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Kuesioner yang dijumlah dihitung dengan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:152) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam Skala Likert terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada untuk tiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut tingkatan tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Faktor yang Mempengaruhi	Keterangan	Skor
STP	Sangat Tidak Puas	1
TP	Tidak Puas	2
CP	Cukup Puas	3
P	Puas	4
SP	Sangat Puas	5

Sumber: Sugiyono (2018:153)

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam data, yakni sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), data primer adalah data yang di kumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer yang didapat dengan cara datang langsung ke tempat yang akan diteliti untuk mengamati pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Teluk Lubuk. Serta penulis juga mengelola data yang didapat dari kuesioner yang disebarakan kepada para pasien.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data sekunder yang diperoleh oleh penulis berupa sejarah perusahaan, visi dan misi, tata nilai, struktur organisasi dan lainnya. Sumber data ini diperoleh penulis dari karyawan Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Metode pengumpulan data adalah langkah-langkah yang penting untuk suatu penelitian. Maka dari itu penulis akan mengumpulkan data dan informasi yang didapatkan pada Puskesmas Teluk Lubuk dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris (2016:114), wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Untuk mendapatkan data yang lengkap penulis melakukan wawancara langsung

dengan karyawan dan pasien Puskesmas Teluk Lubuk seperti menanyakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta menanyakan mengenai gambaran umum perusahaan kepada karyawan.

2. Kuesioner

Seperti yang dikemukakan oleh Creswell dalam Sugiyono (2016:230), “kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang efisien dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan ataupun pernyataan dengan lengkap kemudian mengembalikannya kepada peneliti”.

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang bermaksud untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, yang harus ditafsirkan dan dijawab dengan benar oleh responden. Oleh karena itu, proses pembuatan kuesioner harus dilakukan dengan baik dan benar.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, agar mendapatkan keterangan yang teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang teoritis sebagai bahan masukan penelitian yang terdapat pada objek yang diteliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:130) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan definisi diatas, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada wilayah dan memenuhi syarat yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

Tabel 1.3
Jumlah Pasien Puskesmas Teluk Lubuk
Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan Tahun 2020-2022

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	1.940	2.340	1.705
Februari	1.782	2.133	2.146
Maret	1.875	2.023	2.612
April	2.477	2.770	2.245
Mei	2.094	2.054	1.996
Juni	1.717	2.230	2.254
Juli	1.614	1.552	2.583
Agustus	1.907	1.772	2.636
September	1.740	2.163	2.769
Oktober	1.700	2.112	2.737
November	1.803	2.003	2.769
Desember	644	1.866	2.532
Total	21.293	25.018	28.984

Sumber: Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan, 2023

b. Sampel

Agar tidak mempersulit penulis dalam mengumpulkan data, maka penulis menggunakan sampel agar dapat mempermudah dalam membagikan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2018:131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk mencari jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus slovin yaitu:

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{28.984}{1+28.984 (0,1)^2} \\
 &= \frac{28.984}{1+289,84} \\
 &= \frac{28.984}{290,84} \\
 &= 99,6
 \end{aligned}$$

Jadi, penulis menggunakan sampel sebanyak 100 responden.

1.5.5 Analisis Data

Seperti yang dikemukakan oleh Bogdan yang dikutip oleh Sugiyono (2016:401). “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan persamaan regresi yang dihitung dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 25 for Windows. berganda sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linear Berganda

“Regresi linier berganda adalah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan

Y	= Kepuasan Pelanggan
α	= Konstanta dari Persamaan Regresi
b1, b2, b3, b4, b5	= Koefisien Regresi Masing-Masing Variabel
X1	= Variabel Bukti Fisik
X2	= Variabel Keandalan
X3	= Variabel Ketanggapan
X4	= Variabel Jaminan
X5	= Variabel Empati
e	= <i>Error</i> (kesalahan dalam memprediksi nilai Y)

1.5.6 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Setiawan (2015:72), uji validitas adalah sebuah pengukuran terhadap data yang diolah untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner dan dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menghitung validitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 25 for Windows. Dasar keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut valid.

- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

“Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula” (Siregar, 2014:173).

Adapun yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisisioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbac'h* dengan program SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) versi 25 for Windows. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

- Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih besar dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut reliabel.
- Apabila hasil koefisien *Alpha* lebih kecil dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuisisioner tersebut tidak reliable.

1.5.7 Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji f)

Uji f atau yang dikenal dengan uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen (Pitriyatno, 2011:89).

Adapun dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} \leq F_{table}$, maka H_0 diterima.
- Jika $F_{hitung} \geq F_{table}$, maka H_0 ditolak.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t atau yang dikenal dengan uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas secara individual terhadap

variabel terikat. Uji t merupakan cara yang digunakan untuk menguji signifikansi dari variasi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (dimensi kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (kepuasan pasien). Dalam melakukan uji t, digunakan penyusunan hipotesis yang akan diuji, berupa hipotesis alternatif (H1) yaitu sebagai berikut:

H1 = Variabel dimensi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

H2 = Variabel dimensi pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Teluk Lubuk Kabupaten Muara Enim Sumatera Selatan.

1.5.8 Definisi Operasional Variabel

Menurut Stockemer (2019:13) definisi variabel mengacu pada konsep yang dapat diukur dalam beberapa cara atau secara singkatnya, variabel yakni Dimensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) dan Kepuasan Pasien (Y) sebagai variabel terikat. Berikut pemaparan mengenai definisi operasional variabel penelitian.

Tabel 1.4
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Menurut Kasmir (2017:47), "Bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi	1. Bukti Fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati	1. Profesionalisme 2. Reputasi Perusahaan	1. a. Kecakapan b. Keterampilan c. Kemampuan 2. a. Citra perusahaan b. Kepercayaan c. Memberi pelayanan yang baik d. Kualitas produk dan jasa

	bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi”.		<p>3. Attitudes</p> <p>4. Aksesibilitas</p> <p>5. Service Recovery</p>	<p>3. a. Kepedulian b. Perilaku c. Pengetahuan d. Keterampilan e. Sikap</p> <p>4.a. Kemudahan b. Fleksibel c. Ketersediaan</p> <p>5. a. Penanganan b. Menemukan solusi c. Sarana penyampaian keluhan</p>
Kepuasan Pasien	Menurut Tjiptono (2020:19), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.	<p>1.Kesesuaian Harapan</p> <p>2.Minat Pembelian Ulang</p> <p>3.Kesediaan untuk merokendasikan</p>	<p>1.Kualitas Produk</p> <p>2. Kualitas Pelayanan</p> <p>3.Harga</p> <p>4.Fleksibility</p> <p>5.Promosi</p>	<p>1. a. Hasil dari produk yang dihasilkan b. Kesan Kualitas c. Estetika d. Kesesuaian spesifikasi</p> <p>2. a. Hasil dari pelayanan yang diberikan b. Ketepatan waktu c. Kenyamanan</p> <p>3. a. Keseuasan harga yang diharapkan b. Keterjangkauan harga c. Daya saing harga</p> <p>4. a. Kemudahan dalam mengakses kemudahan b. Kecepatan</p> <p>5. a. Cara mengiklankan produk b. Kesediaan berkunjung kembali</p>