

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

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 terpenuhi, 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 dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien

Salah satu sarana pelayanan Puskesmas Sematang Borang Palembang yaitu memberikan pelayanan 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. Terdapat beberapa keluhan dari masyarakat dalam memberikan 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 dan 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 pelayanan dapat dipenuhi. Bila hal ini berjalan dengan baik, maka salah satu timbal balik yang didapatkan oleh Puskesmas Sematang Borang Palembang ialah pelayanan tenaga medis dan para pasien akan menetap untuk terus menggunakan produk dan jasa yang ada pada Puskesmas tersebut.

Puskesmas Sematang Borang ialah salah satu puskesmas di Kota Palembang yang berdiri sejak tahun 1981 yang letaknya sangat strategis yaitu ditengah-tengah padat penduduk di Perumnas Sako dekat dengan pasar dan terminal, tepatnya di jalan Lematang Raya No.16. Kelurahan lebung Gajah, kecamatan Sematang Borang. Puskesmas ini melayani

berbagai program puskesmas seperti pelayanan promosi kesehatan termasuk UKS, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan KIA-KB yang bersifat UKM, Pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan pendaftaran dan rekam medik, pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan pemeriksaan lansia, pelayanan DOTS, pelayanan laboratorium, pemeriksaan haji, pelayanan promosi kesehatan, pelayanan persalinan, pelayanan pasca persalinan perikas kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan. Puskesmas ini buka mulai dari hari Senin 07.00 – 12.00, Selasa 07.00 – 12.00, Rabu 07.00 – 12.00, Kamis 07.00 – 12.00, Jumat 07.00 – 12.00 WIB, Sabtu - Minggu Tutup.

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan kualitas pelayanan terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empaty*). Pelayanan yang baik adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak organisasi untuk mendapatkan pelanggan hal inilah yang dilakukan Puskesmas Sematang Borang. Puskesmas ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pelanggannya, supaya pelanggan bisa mendapatkan yang mereka inginkan sesuai dengan harapan mereka.

Berikut data kunjungan pasien tahun 2017-2019 pada Puskesmas Sematang Borang Palembang pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Daftar Kunjungan Pasien Tahun 2017-2019
Puskesmas Sematang Borang Palembang

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2017	40.582	45.626	86.208
2018	40.684	45.626	86.310
2019	41.312	45.750	87.062

Sumber: Puskesmas Sematang Borang, 2020

Pelayanan yang diberikan Puskesmas Sematang Borang ini dapat dilihat dari tenaga medis membantu dengan cepat jika ada permasalahan terhadap pasien, baik dan bertanggung jawab. Puskesmas Sematang Borang ini ada beberapa tanggapan dalam melayani pasien yang datang ada yang bersikap ramah pada saat melayani pasien dan ada yang relatif kurang ramah dalam melayani pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sematang Borang Palembang.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Sematang Borang Palembang. Untuk ini penulis memilih judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SEMATANG BORANG PALEMBANG”

1.2 Rumus Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dari permasalahan yang dibahas lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu: *Tangible* atau Terwujud, *Realibility* atau keandalahan, *Responsiveness* atau daya tanggap, *Assurance* atau jaminan, dan *Emphaty* atau empati.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.1.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang.

1.1.2 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Membuka wacana baru dan mampu menerapkan ilmu yang di terima penulis selama ini serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai pelayanan dan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan masukan yang positif bagi puskesmas dalam menentukan kebijakan kualitas pelayanan jasa yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dimasa mendatang.

1.5 Metodologi Penelitian

1.1.1 Sumber Data

Menurut Husein Umar (2013:42), terdapat 2 sumber data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah merupakan data yang didapat dari Puskesmas Sematang Borang Palembang baik dari individu

atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram- diagram.

1.1.2 Teknik pengumpulan data

Menurut Kristanto (2018) Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data sebagai bahan penyusunan Laporan Akhir ini adalah:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

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

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

a. Kuesioner

Kuisisioner yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada Puskesmas Sematang Borang Palembang.

b. Observasi

pada metode ini, penulis mengumpulkan data dengan menjadi non participant observation atau keadaan dimana peneliti tidak ikut dalam kehidupan orang yang akan diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.

2. Riset Kepustakaan

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

1.1.1.5.3 Populasi dan Sampel

Berikut ini adalah pengertian dari populasi dan sampel:

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek 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 Sematang Borang Palembang. Jumlah populasi untuk penelitian ini tidak dapat ditentukan jumlah pastinya dikarenakan jumlah pasien yang berubah-ubah.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:136) 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 2019 yaitu 87.062 pasien. Untuk menghitung sampel yang ada dengan menggunakan rumus dari Slovin, yaitu:

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel yang diperlukan
 N = Jumlah Populasi
 e = Persentase Kelongaran ketidaktelitian
 karena kesalahan pengambilan sampel
 (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{87.062}{1 + 87.062 (10)^2}$$

$$n = \frac{87.062}{871,62}$$

$n = 99,88$ dibulatkan menjadi 100 responden

1.1.1.5.4 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian menurut Sugiyono (2017:116) 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 Sugiono (2017:1220), *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 (2017:122) “*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 Sematang Borang Palembang sebagai sumber data.

.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 (2015:93) Skala *likert* merupakan alat ukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

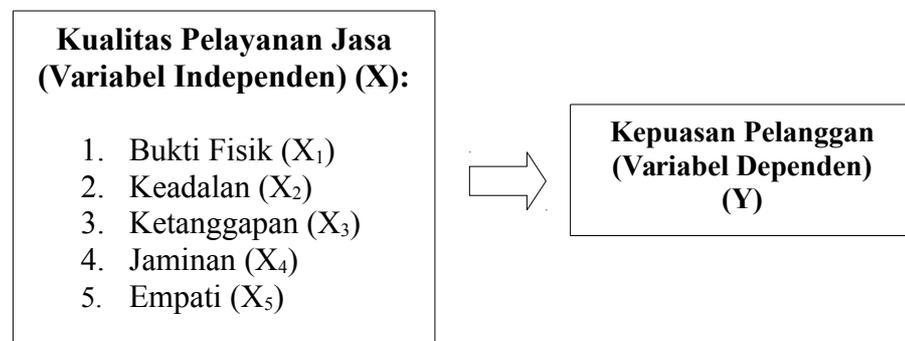
Pada Skala *Likert* terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap pernyataan yang ada untuk setiap pernyataan yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah digunakan diskalakan dengan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

Tabel 1.2
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

Sedangkan melihat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang dapat dilihat melalui tabel penafsiran hubungan korelasi berikut ini:

1. Variable terikat Y (Dependen) : Tingkat Kepuasan Pelanggan.
2. Variable bebas X (Independen): Kualitas Pelayanan Jasa.



Gambar 1.1
Kerangka Konseptual Penelitian

.5.6 Analisis Data

Penulis menggunakan dua analisis menurut Sugiyono (2019:254) yaitu:

1. Analisis 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. Analisis 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 dimasukan 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 Sematang Borang Palembang. Metode yang akan dianalisis berupa:

a. Uji Validasi

Menurut Ghozali (2018:51), 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 (2018:51), 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 (2016:192) analisis regresi berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel indenpenden.

Menurut Sugiyono (2017:275) adapun persamaan regresi berganda untuk 5 (lima) variabel indenpenden 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 (<i>Tangibles</i>)
rX_2	= Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
X_3	= Keadalan (<i>Reability</i>)
X_4	= Empati (<i>Empaty</i>)
X_5	= Jaminan (<i>Assurance</i>)

1.6 Pengujian Hipotensis

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 Uji Parsial (Uji t)

Uji beda t-tes digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variable bebas kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang.

- a. Uji menentukan Hipotesis null (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_a). Bentuk pengujian
 - H_{01} : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien
 - H_{a1} : Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien
 - H_{02} : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien
 - H_{a2} : Ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien
 - H_{03} : Tidak Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien
 - H_{a3} : Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien
 - H_{04} : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien
 - H_{a4} : Ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien
 - H_{05} : Tidak Ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan pasien
 - H_{a5} : Ada pengaruh positif dan signifikan empati terhadap kepuasan pasien.
- b. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis yaitu terhadap $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak. Sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a diterima.
- c. Menentukan $df = n - k$ jadi $100 - 6 = 94$ dengan taraf signifikan 10% (0,1).

1.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan yang dilakukan untuk membuktikan hipotesis yaitu Bukti Fisik (*Tangibel*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara simultan terhadap Kepuasan Pasien (Y)

- a. Menentukan Hipotesis null (H_0) dan Hipotesis alternatif (H_a), yaitu:

H_{06} : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang.

H_{a6} : Ada pengaruh yang positif dan signifikan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sematang Borang Palembang.

- b. Menentukan tara signifikan sebesar 10% (0,1)
- c. Menentukan F_{tabel} $df = (n-k-1)$ dan $df_2 = n$
- d. Menentukan criteria pengambilan keputusan dalam penelitian, yaitu:

H_{06} ditolak : $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan $<(0,1)$

H_{a6} ditolak : $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikan $<(0,1)$

1.6.3 Uji Koefisien Determinasi R^2

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

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).