



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS PADANG GANTING**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah*

**Oleh:**

**LOLA EKA DIANITA  
NIM. 13 232 039**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH/MANAJEMEN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BATUSANGKAR  
2018M / 1439H**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lola Eka Dianita

NIM : 13 232 039

Jurusan : Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PADANG GANTING “** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Batusangkar, 27 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan



Lola Eka Dianita

NIM. 13 232 039


#### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Lola Eka Dianita**, NIM. 13 232039  
Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di  
Puskesmas Padang Ganting**" Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan  
telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang  
*Munagasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan  
sebagaimana mestinya.

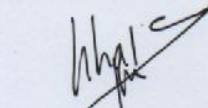
Batusangkar, 23 Juli 2018

**Pembimbing I**



**Gampita, SE., M.Si**  
NIP 19670219 200501 1 005

**Pembimbing II**



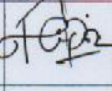
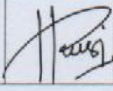


**Khairanis Shobirin, SE., MM**  
NIP -

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Lola Eka Dianita**, NIM 13 232 039, Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PADANG GANTING**, telah diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 03 agustus 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama / NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal
1	Gampito, SE., M.Si NIP 19670219 200501 1 005	Ketua Sidang / Pembimbing I		30/8-18
2	Khairulis Shobirin, SE., MM -	Sekretaris Sidang/ Pembimbing II		30/8-2018
3	Dr.Himyar Pasrizal, SE., MM NIP 19780524 200501 1 004	Anggota I		30/8-2018
4	Husni Shabri, M.Si -	Anggota II		30/8-2018

Batusangkar, Agustus 2018

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam



**Dandi Ahsani, S.H., M.Hum**  
NIP 19750303 199903 1 004

## ABSTRAK

**LOLA EKA DIANITA, NIM 13 232 039**, judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting**”. Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Masalah dalam penelitian ini adalah terdapat kurang puasnya pasien di Puskesmas Padang Ganting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Padang Ganting. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ini dibuktikan dengan analisis regresi linier sederhana  $\hat{Y} = 10,264 + 0,149X$ , maka nilai konstanta (a) adalah 10,264 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya 10,264, nilai koefisien regresi variabel kepuasan pasien (b) bernilai positif yaitu 0,149, ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan sebesar 1,00 maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,149 satuan. Dilihat dari uji t maka t hitung sebesar 5,054. Sementara t table diperoleh sebesar 1,984. Jadi t hitung > t tabel ( $5,054 > 1,984$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

***Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Padang Ganting***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Definisi Operasional.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	9-26
B. Kepuasan Pasien.....	27-45
C. Kajian Penelitian yang Relevan .....	46
D. Kerangka Berfikir.....	48
E. Hipotesis.....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	49
C. Populasi dan Sampel .....	49
D. Pengembangan Instrumen .....	50
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reabilitas .....	53
3. Teknik Analisis Deskriptif .....	54
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
1. Kuesioner (Angket) .....	56
2. Dokumentasi .....	56
F. Teknik Analisis Data .....	56
1. Uji Korelasi .....	56
2. Uji Linearitas .....	57
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4. Uji Hipotesis .....	57
5. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	58

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Puskesmas Padang Ganting .....	60-67
B. Hasil Penelitian	
1. Analisis Karakteristik Responden .....	67
2. Pengembangan Instrumen .....	69
a. Uji Validitas .....	69
b. Uji Reabilitas .....	71
c. Analisis Deskriptif (TCR) .....	71
3. Teknik Analisis Data .....	73
a. Uji Korelasi .....	73
b. Uji Linearitas .....	74
c. Koefisien Determinasi .....	75
d. Uji Hipotesis .....	75
e. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	76

C. Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting.....	77
--	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	80
B. Implikasi.....	80
C. Saran .....	81

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Rating Scale</i> .....	51
Tabel 3.2 Validitas Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 3.3 Validitas Kepuasan Pasien .....	52
Tabel 3.4 Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 3.5 Reabilitas Kepuasan Pasien .....	54
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Korelasi .....	55
Tabel 3.7 Kriteria TCR .....	57
Tabel 4.1 Nama-nama Pegawai / Petugas Puskesmas Padang Ganting .....	61
Tabel 4.2 Wilayah Kerja Puskesmas Padang Ganting .....	63
Tabel 4.3 Persentase Responden menurut Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.4 Persentase Responden menurut Umur .....	68
Tabel 4.5 Persentase Responden menurut Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4.6 Persentase Responden menurut Pekerjaan .....	69
Tabel 4.7 Validitas Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 4.8 Validitas Kepuasan Pasien .....	70
Tabel 4.9 Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.10 Reabilitas Kepuasan Pasien .....	71
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif (TCR) Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif (TCR) Kepuasan Pasien .....	73
Tabel 4.13 Uji Korelasi .....	74
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linearitas .....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4.16 Uji t .....	76
Tabel 4.17 Hasil Analisis Linier Sederhana .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	48
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Tabulasi Data 30 responden Variabel X.....	88
Lampiran 3 Tabulasi Data 30 responden Y.....	89
Lampiran 4 Validitas Variabel X 30 Responden .....	90
Lampiran 5 Validitas Variabel Y 30 Responden .....	95
Lampiran 6 Tabulasi Tanggapan Responden Variabel X .....	96
Lampiran 7 Tabulasi Tanggapan Responden Variabel Y .....	101
Lampiran 8 Validitas Variabel X .....	104
Lampiran 9 Validitas Variabel Y .....	108
Lampiran 10 Reabilitas Variabel X.....	109
Lampiran 11 Reabilitas Variabel Y.....	110
Lampiran 12 Rata-rata dan Frekuensi Variabel X .....	111
Lampiran 13 Rata-rata dan Frekuensi Variabel Y .....	117
Lampiran 14 Hasil Uji Korelasi .....	119
Lampiran 15 Hasil Uji Linearitas.....	119
Lampiran 16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	119
Lampiran 17 Hasil Uji T .....	119
Lampiran 18 Analisis Linear Sederhana .....	120
Foto Jumlah Pasien Tahun 2017 .....	121
Tabel Titik Persentase Uji T .....	122
Surat Rekomendasi Penelitian dari LPPM .....	128
Surat Rekomendasi Penelitian dari KESBANGPOL.....	129
Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Puskesmas Padang Ganting .....	130

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan memuaskan pihak yang dilayani. (Yusanto dan Karebert, 2006, : 107)

Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas merupakan suatu bentuk kepuasan tersendiri bagi pasien. Pepatah mengatakan “*Pembeli adalah raja*”. Jika dalam bidang pelayanan kesehatan, maksud dari pembeli di sini adalah pengguna jasa-jasa pelayanan kesehatan, yang mempunyai hak dilayani layaknya seorang raja. Jadi sudah sepatutnya pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan salah satu tempat diperolehnya pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan jenjang pertama. Persepsi para pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas masih jauh dari harapan, sehingga banyak pasien memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang berbayar. Masyarakat menilai akan menerima kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis berbayar.

Dalam hal ini, Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi: (Muhammad Djakfar, 2007, : 118)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ  
 الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا  
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS: Al-Baqarah: 267).*

Bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan.

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan penerapan tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien berdasarkan dari segi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). (Yamit, 2002, : 10)

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kepada pasiennya. Puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang tidak puas

akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan.

Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bias memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas Padang Ganting disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Adapun gejala-gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang dianggap merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Padang Ganting adalah: Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. (Sumber. Wawancara dengan Rini Eka Adriani sebagai pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas Padang Ganting, 20 september 2017).

Masalah yang kedua yaitu penulis banyak mendengar keluhan dari masyarakat banyak masyarakat (pasien) yang mengeluhkan bahwa petugas yang ada di puskesmas tersebut kurang ramah dalam melayani pasien. (Sumber. Wawancara dengan Nurul Aziza sebagai pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas Padang Ganting, 20 september 2017).

Masalah selanjutnya yaitu Sarana dan prasarana disana juga tidak memadai karena ruangan tunggu pasien yang kecil dan sempit. Kursi untuk pasien di ruang tunggu kurang sehingga ketika pasien ramai, sebagian terpaksa berdiri dan sarana dan prasarana lainnya yang kurang lengkap yaitu petugas pelayanan kesehatan yang bertugas di loket, dan petugas apotek tidak menggunakan pengeras suara, baik dalam pemanggilan nama pasien yang hendak berobat atau dalam hal pemberian obat kepada pasien, sehingga pasien harus berdiri di dekat loket antrian baik untuk melakukan pengobatan maupun pemberian obat karena khawatir namanya terlewatkan. Hal ini menunjukkan tidak sistematisnya alur pengobatan di Puskesmas Kecamatan Padang Ganting. Masalah yang lainnya yaitu lingkungan puskesmas kurang nyaman dan kondusif, hal ini disebabkan penataan ruangan yang kurang baik dan kurang tertata. Dan apabila musim penghujan dalam ruangan puskesmas terlihat kotor. (Sumber. Wawancara dengan Desmawati sebagai pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas Padang Ganting, 20 september 2017).

Dalam hal ini penulis sangat tertarik dalam melakukan penelitian ini, maka peneliti mengambil judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting Kabupaten Tanah Datar*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat penulis identifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan
2. Petugas yang ada di puskesmas tersebut kurang ramah dalam melayani pasien.



3. Sarana dan prasarana yang ada di puskesmas tersebut kurang lengkap.
4. Lingkungan disekitar puskesmas kurang nyaman disebabkan oleh penataan ruangan yang kurang baik dan kurang tertata dengan rapi.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis membatasi masalah yang dibahas pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu seberapa besarpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Padang Ganting.

#### **F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian**

Adapun manfaat dan luaran penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah :
  - a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah. Serta penulis lebih dapat memahami mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Padang Ganting yang terjadi sesungguhnya dilapangan.
  - b. Bagi Instansi :
    - 1) Memberi informasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting.
    - 2) Memberi masukan bagi manajemen Puskesmas Padang Ganting dalam menganalisis hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting.

- c. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan.
2. Luaran Penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :
    - a. Penelitian ini diharapkan bisa diterbitkan pada Jurnal Ilmiah
    - b. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat penulisan skripsi bagi penulis

#### **G. Definisi Operasional**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) ada lima yaitu Bukti Fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Daya Tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun dan Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil). Kepuasan pasien yang penulis maksud di sini adalah perasaan terpenuhinya harapan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Di mana kepuasan pasien tersebut meliputi prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan keamanan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Maksud dari judul skripsi ini secara utuh adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padang Ganting terhadap kepuasan pasien. Dalam hal ini, pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kualitas Pelayanan

##### 1. Definisi Kualitas dan Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control*, dalam Sari dan aksa,2011 : 103-104 kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu poduk / jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka

Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan

memuaskan.pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terusmenerus.
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (Sabana,Nurhayati dan Muryodewanto, 2015: 36-37).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudian yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan menurut *American Marketing Association*, bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut *Lovelock* pelayanan adalah produk yang tidak berwujud,berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang

memberikan kualitas tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.( Hardiyansyah, 2011 : 10)

Sedangkan Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby: pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.( Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2014 : 2)

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani servis/jasa. Adapun pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.( Mahmudi,2015, Edisi Ketiga : 219)

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak atau kepada pihak lain.

## **2. Definisi Kualitas Pelayanan menurut Para Ahli**

Definisi-definisi tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

### **a. Kualitas pelayanan menurut J Supranto**

Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

b. Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 2) Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
- 5) Kenyaman konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

c. Kualitas pelayanan menurut Wyckof

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas

pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

d. Kualitas pelayanan menurut Ratminto dan Atik

Menurut Ratminto dan Atik, tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

e. Kualitas pelayanan menurut Philip Kotler

Menurut Kotler, kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### 3. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Alma mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan kualitas ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono dan



Chandra 2012 : 75). Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono dan Chandra, 2011 : 331)

Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Azrul Azwar (1988:40) mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, dan ataupun masyarakat. kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, pelayanan merupakan upayapemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Asas Pelayanan Publik Sinambela (2008:6) secara teoritik menjelaskan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Standar Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang

kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan,kenyaman.

## **5. Fungsi dan Tujuan Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

Dalam bisnis online, kualitas pelayanan berbeda dengan pelayanan ditoko offline yang bedara di dalam gerai. Barang yang diperjual belikan juga tidak dapat diraba secara langsung sehingga dibutuhkan pelayananyang baik yang dapat menimbulkan kepercayaan yang tinggi. Untuk menampilkan barang yang akan dijual, lakukan pemotretan memakai kamera dengan resolusi tinggi, sehingga hasilnya memuaskan. Pembeliakan tertarik karena detail barang yang jelas disertai keterangan jelas tentang barang tersebut meliputi harga, ukuran, jumlah, dan semua informasi yang akan meyakinkan pembeli. Kepercayaan yang diberikan konsumen kepada produsen harus dijaga dengan baik karena kredibilitas produsen sangat dipertaruhkan disini. Produsen harus menjaga nama baik, tepat waktu dalam pengiriman, sifat ramah, ramah dalam membalas atau merespon pesan yang dikirim oleh konsumen serta barang yang dijanjikan haruslah sama (Ari dalam Luthfiana, 2014).

## 6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan jasa memiliki beberapa dimensi, walaupun antara satu bidang jasa dengan jasa lainnya mempunyai sedikit perbedaan mengenai dimensi yang membentuk kualitas suatu jasa, namun beberapa penelitian menunjukkan adanya kesamaan atau kemiripan dalam dimensi yang melandasi terbentuknya suatu kualitas jasa. Menurut Tjiptono (dalam Merdian : 29), ada sepuluh dimensi dari kualitas jasa setelah melalui uji statistik yang dikenal dengan faktor analisis, sepuluh dimensi ini dapat di ringkas menjadi lima dimensi, yaitu:

### a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti Fisik meliputi penampakan dari fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan.

Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan tersebut. Konsumen selalu mencoba untuk menilai suatu pelayanan atau service jasa sebelum mereka membeli dan karena mereka tidak mampu untuk melihat jasa itu sendiri, mereka akan menilai berdasarkan semua benda-benda yang berasosiasi dengan jasa itu sendiri.

### b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan, menunjukkan seberapa jauh penyedia jasa sanggup memberikan pelayanan atau jasa sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan bukan hanya sangat penting untuk masalah masalah yang sangat besar, tapi seringkali jasa yang kecil pun merupakan hal yang penting untuk konsumen dalam memberikan evaluasi apakah suatu jasa berkualitas tinggi atau rendah. Akibat dari pelayanan yang jelek, perusahaan akan menerima publikasi yang

negatif dan hal itu menyebabkan berkurangnya konsumen yang akan membeli jasa dikemudian hari.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap, menunjukkan kemampuan dan komitmen dari penyedia jasa untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa pada waktu yang tepat. Daya tanggap bukan hanya menyangkut dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyedia jasa atau karyawan dalam membantu konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Jaminan meliputi: kompetensi, *courtesy*, *credibility* (kredibilitas) dan *security* (keamanan).

Kompetensi terdiri dari keahlian dan pengetahuan dari para karyawan dalam memberikan pelayanan. *Courtesy* meliputi kesopanan dan keramahan dari karyawan terhadap konsumen. Kredibilitas menyangkut reputasi suatu perusahaan.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Empati meliputi: *acces*, *communication*, dan *under standing costumer*. Kemajuan berkomunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan akan memberikan dampak positif dari penilaian konsumen. Yang perlu di perhatikan lagi adalah mengerti keinginan konsumen, hal ini tidak boleh di remehkan.

## **7. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan**

Dalam meningkatkan kualitas jasa, banyak faktor yang memerlukan pertimbangan, faktor-faktor tersebut perlu mendapat perhatian, faktor tersebut yaitu (Tjiptono, 2014,p.88) :

### **a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa**

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah selanjutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan bersaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.

### **b. Mengelola harapan pelanggan**

Tidak jarang perusahaan berusaha melebih-lebihkan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicat. Hal seperti terjadi bumerang bagi perusahaan. Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan.

### **c. Mengelola bukti kualitas jasa**

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan dapat dirasakan sebagaimana hal barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan faktor-faktor bukti fisik yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

### **d. Mendidik konsumen tentang kualitas jasa**

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai tradisi, prosedur dan harapan yang meningkatkan kualitas.

f. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat meningkatkan variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Sebelum melakukan *otomatisasi* perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang memerlukan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan *otomatisasi*. Perlu dihindari *otomatisasi* yang mencakup keseluruhan jasa.

g. Menindak lanjuti jasa

Menindak lanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan atau keluhan mereka.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa yang mendukung pengambilan keputusan.

## 8. Karakteristik Pelayanan

Kotler (Tjiptono, 2007) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya, pasien dalam suatu

rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan perawat yang diterimanya setelah menjadi pasien rumah sakit tersebut.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan secara bersamaan. Misalnya, pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.

c. *Variability* (bervariasi)

Yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan nonstandardized dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi di mana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Misalnya, pelayanan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap kelas VIP berbeda dengan kelas tiga.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya, jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

## 9. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh David Garvin adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas produk. Sedangkan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman adalah sangat tepat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas produk dan jasa pelayanan, pada dasarnya hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu ditentukan oleh variabel harapan konsumen dan kinerja yang dirasakan.



Pengukuran kualitas dapat dilakukan melalui perhitungan biaya kualitas dan melalui penelitian pasar mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas jasa pelayanan. Pengukuran kualitas melalui penelitian pasar tersebut dapat menggunakan berbagai cara, seperti: menemui konsumen, *survey*, sistem pengaduan dan panel konsumen. Pengukuran kualitas melalui perhitungan biaya kualitas dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu:

- a. Biaya kualitas diukur berdasarkan biaya kerusakan perjam dari tenaga kerja langsung.
- b. Biaya kualitas diukur berdasarkan biaya produksi termasuk biaya tenaga kerja langsung, biaya bahan baku, dan biaya overhead pabrik.
- c. Biaya kualitas diukur berdasarkan penjualan bersih.
- d. Biaya kualitas diukur berdasarkan satuan unit seperti kilogram, meter dan lain sebagainya.

Pengukuran biaya kualitas berdasarkan keempat cara tersebut, dapat dianalisis dengan menggunakan analisis tren dan analisis pareto agar ditemukan konsep biaya kerusakan yang optimum. (Yamit, 2002 : 19)

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan semakin tetap terjaga, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan juga dengan cara:

1. Mengetahui bagaimana pelanggan yang lari atau pindah kepada penyedia layanan lainnya, bagi suatu perusahaan hal tersebut sebenarnya merupakan kerugian bagi perusahaan. Dalam konteks pelayanan public dimana pelayanan dilakukan dengan cara monopolistic dimana konsumen tidak bisa memilih, maka kerugiannya bukan berpindahnya pelanggan tetapi ketidakpedulian masyarakat akan layanan/pembangunan yang dilakukan.
2. Mengetahui kesenjangan pelayanan yaitu kesenjangan antara harapan dan pengalaman. Dengan cara melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan atau yang diharapkan pelanggan (*expected service*)

dengan pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan.  
(Hardiyansyah, 2011 : 36).

#### **10. Faktor Yang Mempengaruhi pelayanan**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan ketentuan yang ada.

f. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alatutama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri.

## **11. Bentuk Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidakterlepas dari hal-hal seperti berikut ini:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan infomasi danbidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangankepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasilsesuai dengan yang diharapkan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu, faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. (Moenir, 2008 : 14)

## 12. Kualitas Pelayanan dalam Islam

Pelayanan kesehatan profesional yang Islami dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam. Menerapkan konsep teori, dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan usaha medik dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Quran dan Hadits. Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah. Bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medik dan asuhan keperawatan berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*) (Syukri, 2015 : 153).

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Ayat Al-Quran dan Hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Eksistensi manusia sebenarnya ditentukan oleh kemanfaatannya pada orang lain. Setiap perbuatan maka akan kembali kepada orang yang berbuat.

Seperti kita memberikan manfaat kepada orang lain, maka manfaatnya akan kembali untuk kebaikan diri kita sendiri dan juga sebaliknya. Firman Allah dalam QS. Al-Isra ayat 7:

﴿إِن لَّأَنْفُسِكُمْ أَحْسَنُ مَا أَحْسَنْتُمْ﴾

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri” (QS. Al-Isra: 7)

Salah satu Hadits Rasulullah Saw memerintahkan kepada manusia agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Dalam salah satu Hadits Rasulullah Saw, bersabda:

عَنْ عُمَرَ أَنَّ رَجُلًا جَاءَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ: أَحَبُّ النَّاسِ إِلَى اللَّهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ, وَأَحَبُّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ سُرُورٌ تُدْخِلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ [رواه الطبراني]

Artinya: “Dari Umar telah datang seorang laki-laki berkata kepada Nabi Saw bersabda: Orang yang paling dicintai Allah adalah orang yang paling bermanfaat bagi orang lain, dan amal yang paling dicintai oleh Allah adalah kebahagiaan yang engkau berikan kepada orang muslim.” (HR. Thabrani).

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah ra. meriwayatkan sebuah Hadis yang berbunyi:

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ [رواه مسلم]

Artinya: Rasulullah Saw bersabda: “Barang siapa yang memudahkan kesulitan seorang mu’min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Dan barang siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan niscaya akan Allah memudahkan baginya di dunia dan akhirat” (HR. Muslim).

## **B. Kepuasan Pasien**

### **1. Definisi Kepuasan Pasien**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai.(FandyTjiptono, 2014 : 353)

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap mereka.(Lane Keller, 2008, Edisi Ketiga Belas : 139). Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan.

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan ini menjadi dasar terwujudnya konsumen yang loyal atau setia. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.(Yamit, 2002 : 78)

Kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Pasuraman dkk, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan

(*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.(Tjiptono Fandy, 2014 : 353)

Kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Irawan kepuasan adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi instansi yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Kepuasan akan terjadi jika sebuah instansi mampu menyediakan jasa maupun produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Aditia& Suhaji, 2013).

Semua usaha yang dilakukan instansi diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak mungkin orang akan melakukan pembelian ulang suatu produk kalau pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka terima. Tidak ada gunanya mengubah desain produk dan desain proses kalau bukan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari kenyataan diatas nampak bahwa kepuasan

pelanggan merupakan faktor yang penting bagi kelangsungan hidup sebuah instansi untuk bertahan dalam persaingan yang semakin tinggi.

Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan.

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi. Harapan pelanggan bersumber dari faktor pemasaran yang terkendali seperti harga, promosi dan faktor-faktor yang sulit dikendalikan oleh departemen pemasaran seperti kebutuhan pelanggan, komunikasi dari mulut ke mulut, penawaran dari pesaing dan sebagainya. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. (Yamit, 2002 : 78)

## **2. Elemen kepuasan pelanggan**

Pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, yaitu: (Tjiptono, 2014:358-361)

### **a. Barang dan Jasa Berkualitas**

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industri. Untuk itu berlaku prinsip “*quality comes first, satisfaction programs follow*”. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Seringkali itu merupakan cara mereka menjustifikasi harga yang lebih mahal.



b. *Relationship Marketing*

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan (*repeat business*) dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Tentu saja penerapan konsep *relationship marketing* mengandung risiko. Perusahaan yang menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan biasanya menerapkan harga premium untuk layanan yang lebih superior. Hal ini menyebabkan perusahaan bersangkutan rentan terhadap kompetisi harga dengan perusahaan-perusahaan berharga murah dengan menawarkan layanan lebih sedikit. Selain itu, mungkin pula terjadi situasi di mana pelanggan mengalihkan pesannya yang besar dan relatif lebih mudah dipenuhi kepada pesaing berharga murah yang berspesialisasi pada transaksi semacam itu, sementara menyerahkan pesanan yang lebih kecil dan lebih sukar dipenuhi kepada perusahaan layanan superior. Relasi semacam ini harus diperbaiki atau diakhiri.

c. Program Promosi Loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam 'penghargaan' (*rewards*) khusus (seperti bonus, diskon, *voucher*, dan hadiah yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan) kepada pelanggan kelas kakap atau pelanggan rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan.

d. Fokus pada Pelanggan Terbaik (*best customers*)

Sekalipun program promosi loyalitas beraneka ragam bentuknya, namun semuanya memiliki kesamaan pokok pada pelanggan yang paling berharga. Program-program semacam itu berfokus pada 20 persen dari pelanggan yang secara rutin mengkonsumsi 80 persen dari

penjualan (sesuai dengan prinsip pareto). Namun, pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk *heavy users*. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan (karena mereka telah sangat paham mengenai cara berinteraksi dengan perusahaan), dan relatif tidak sensitif terhadap harga (lebih menyukai stabilitas ketimbang terus menerus berganti pemasok untuk mendapatkan harga termurah).

e. Sistem Penanganan Komplain secara Efektif

Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan pelanggan mengalami berbagai macam masalah, setidaknya berkaitan dengan konsumsi beberapa jenis produk, waktu penyampaian, atau layanan pelanggan. Oleh sebab itu, setiap perusahaan harus memiliki sistem penanganan komplain yang efektif.

Sistem penanganan yang efektif membutuhkan beberapa aspek seperti: permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah /keluhan, dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan dalam rangka menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan dan komplain.

f. *Unconditional Quarantees*

Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan akan mereka terima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi risiko pembelian oleh pelanggan, memberikan sinyal mengenai kualitas produk, dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk/jasa yang diberikannya.

Garansi yang baik harus memiliki beberapa karakteristik pokok, seperti: tidak bersyarat (tidak dibebani dengan bernagai macam peraturan, ketentuan atau pengecualian yang membatasi/menghambat

kebijakan pengambilan atau kompensasi), spesifik, realistik (tidak bombastis yang cenderung tidak dapat dipenuhi), berarti/meaningful (mencakup aspek-aspek penyampaian jasa yang penting bagi pelanggan), dinyatakan dalam bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, dan mudah direalisasikan/ditagih bila menyangkut kompensasi atau ganti rugi tertentu.

g. Program *Pay-For-Performance*

Program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan *total quality reward* yang mengkaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan pelanggan.

### 3. Mengukur Kepuasan Pasien

Kotler sebagaimana dikutip oleh Zulian Yamit menyatakan ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu :

a. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perusahaan.

b. Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

c. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. (Yamit, 2002 : 30)

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Tujuannya antara lain adalah untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa agar dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan.

Upaya atau tindakan yang harus dilakukan untuk mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan, akan efektif hanya bila pihak manajemen memiliki filosofi komitmen dan ketulusan kehendak untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Filosofi manajemen tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses
- b. Memberdayakan staf organisasi
- c. Anggota organisasi bertindak sebagai pelayan
- d. Menyadari bahwa pelanggan selalu benar. (Yamit, 2002 : 31)

#### 4. Manfaat kepuasan pelanggan

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan akan memberi manfaat bagi perusahaan berupa (Tjiptono, 2004 : 9):

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas Pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

#### **5. Komponen Kepuasan Pasien**

Adapun komponen kepuasan pasien diukur meliputi:

- a. Pelayanan medis adalah pelayanan yang diberikan oleh para dokter.
- b. Pelayanan perawatan adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat.
- c. Sarana/fasilitas adalah keberadaan alat dan perlengkapan serta lingkungan yang ada di ruang rawat inap yang dirasakan pasien selama dalam pengobatan dan perawatan di puskesmas.
- d. Pelayanan administrasi adalah pelayanan surat untuk masuk rumah sakit, pengurusan surat pulang dari puskesmas, pengurusan surat untuk mengambil obat ataupun surat untuk suatu tindakan medis di puskesmas. ( Yamit,2002 : 81)

#### **6. Memuaskan Kebutuhan Pasien**

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan  
Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa.
- b. Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli  
Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.
- c. Membangun citra perusahaan  
Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.
- d. Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan  
Membangun kesadaran diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

## **7. Dimensi Kepuasan Pelanggan**

Gerson (2002 : 61) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

- a) Kecepatan pelayanan, dilihat dari kecepatan memberikan tanggapan, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
- b) Keramahan petugas, dilihat dari perilaku sopan santun, tutur kata, penampilan yang menarik.
- c) Pengetahuan petugas, mampu menjelaskan dengan memuaskan, memberikan advokasi dan alternatif solusi.
- d) Jumlah pelayanan yang tersedia, yaitu rasio-rasio tempat pelayanan dengan yang dilayani atau rasio jumlah aparat dengan yang dilayani.

- e) Tampilan formalitas, dilihat dari ketersediaan sarana pendukung, kerapihan dan kenyamanan tempat kerja.

### **8. Membentuk Fokus pada Kepuasan Pelanggan**

Perusahaan yang berfokus pada pelanggan bersifat *outward-looking* dan kepuasan pelanggan merupakan prioritas strategi bagi organisasi maupun perusahaan. Bahwa fokus utama keberhasilan dalam membentuk fokus pada kepuasan pelanggan adalah:

- a. Menyadarkan karyawan akan pentingnya kepuasan pelanggan
- b. Menempatkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan.
- c. Memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan.

Kesadaran suatu karyawan akan pentingnya kepuasan pelanggan harus diimplementasikan dengan tindakan nyata bahwa semua karyawan adalah pelayanan. Tapi, bukanlah berarti bahwa jika karyawan sudah memiliki kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan dapat menghilangkan munculnya kekecewaan (*complain*).

Kekecewaan pelanggan sangat sulit dihindari, karena keberagaman harapan dan keinginan konsumen yang tidak mungkin dapat dipenuhi seluruhnya oleh perusahaan. Untuk meminimalkan penurunan citra yang diakibatkan dari kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, perusahaan perlu menangani keluhan pelanggan (*customer complain*) secara serius dan hati-hati.

Banyak perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan mengalami keberhasilan dalam mengembangkan perusahaannya dan menjadikan fokus pada kepuasan pelanggan sebagian dasar utama dalam kenaikan kompensasi dan promosi karyawan. Konsep keterkaitan kepuasan pelanggan dengan kenaikan kompensasi dan promosi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada karyawan sebagai pelanggan internal. Hal ini berangkat dari kenyataan bahwasangatlah sulit untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan, jika pada saat yang

bersama para karyawan merasa tidak puas apa yang mereka terima dari perusahaan.

Tjiptono dan Diana mengemukakan perusahaan yang berhasil dalam membentuk fokus pada kepuasan pelanggan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Visi dan komitmen
- 2) Pensejajaran dengan pelanggan
- 3) Kemauan dan mengidentifikasi dan mengatasi masalah pelanggan
- 4) Memanfaatkan informasi dari pelanggan
- 5) Mendekati pelanggan
- 6) Kemampuan, kesanggupan dan pemberdayaan karyawan
- 7) Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus (Yamit, 2002: 83-84).

#### **9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Pasien**

Pada perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang terdiri dari beberapa faktor (Tjiptono, 2004:26). Faktor tersebut terdiri atas: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

##### **a. Hubungan *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan (Setia Kusuma, 9-10)**

Suatu jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka dari itu aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana bukti fisik yang paling tepat.

Bukti fisik (*tangible*) yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan konsumen adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan



konsumen. Menurut Kusuma dan Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *tangible* memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan juga akan semakin rendah.

b. Hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *reliability* mempunyai hubungan yang kuat dan searah dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

c. Hubungan *Assurance* terhadap kepuasan konsumen

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *assurance* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan searah dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

d. Hubungan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan

Empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Kusuma dan Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *emphaty* mempunyai hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap empati yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka kepuasan juga akan semakin buruk.

e. Hubungan *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen

*Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan konsumen. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *responsiveness* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan searah kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi.

**10. Pengukuran kepuasan pelanggan :**

Kepuasan pelanggan memiliki berbagai *level of specificity* yang berbeda dalam sejumlah penelitian. Meskipun beberapa riset berfokus pada kepuasan terhadap atribut produk, wiraniaga, dan pengalaman konsumsi. Dikutip dari Chen oleh Tjiptono (2014) beragumen bahwa level yang lebih fundamental seharusnya adalah produk, baik komoditas maupun jasa. Menurut Yi dikutip oleh Tjiptono (2014), kepuasan

pelanggan pada level produk (*product-level customer satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai respon terhadap evaluasi perbedaan yang dipersepsikan antara standar pembandingan tertentu (misalnya, ekspektasi sebelum pembelian) dan persepsi terhadap kinerja produk.

Selain itu, *transaction specific customer satisfaction* dan *cumulative customer satisfaction* juga perlu dibedakan. *Transaction specific customer satisfaction* adalah penilaian evaluatif purna konsumsi terhadap situasi pembelian spesifik, sedangkan *cumulative customer satisfaction* merupakan evaluasi keseluruhan berdasarkan semua pengalaman pembelian dan konsumsi suatu produk sepanjang waktu. (Tjiptono, 2014 : 368)

Meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan:

- a) Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*)
- b) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.
- c) Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Dalam hal implementasi pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat tiga aspek penting yang saling berkaitan: apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran. (Tjiptono, 2014,p.368)

#### **a. Apa yang Diukur**

Tidak ada satupun ukuran tunggal ‘terbaik’ mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya:

- a) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
- b) Menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

## 2. Dimensi kepuasan pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah:

- a) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
- b) Meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan.
- c) Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- d) Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

## 3. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

## 4. Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

#### 5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommed*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, san sebagainya), kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman dan keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

#### 6. Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi:

- a. Komplain
- b. Retur atau pengembalian produk
- c. Biaya garansi
- d. *Product recall* (penarikan kembali produk dari pasar)
- e. Gethoktularnegatif
- f. *Defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)

### **b. Metode Pengukuran**

Menurut Kotler & Keller (2012) di kutip oleh Tjiptono, terdapat empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain.

Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada

perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

## 2. *Ghost/MysteryShopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesainya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan.

## 3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya saja kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

#### 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

#### c. Skala Pengukuran

Sejumlah skala pengukuran telah diajukan dan dikembangkan para peneliti kepuasan pelanggan. Menurut Hanan & Karp dikutip oleh Tjiptono (2014) mengidentifikasi beberapa diantaranya yang banyak diterapkan:\

##### 1. Skala 2 poin

Apakah yang perusahaan XYZ mengantar produknya tepat waktu?

- a) Ya
- b) Tidak

##### 2. Skala 4 poin

Berdasarkan pengalaman anda hari ini, seberapa puas anda dengan kunjungan kepusat kebugaran kampus?

- a) Sangat tidak puas
- b) Tidak puas
- c) Netral
- d) Memuaskan
- e) Sangat memuaskan

##### 3. Skala 5 poin

Secara keseluruhan, bagaimana penilaian anda terhadap kualitas layanan PT PQR selama tiga bulan terakhir?

- a) Sangat tidak memuaskan
- b) Tidak memuaskan
- c) Netral

- d) Memuaskan
- e) Sangat memuaskan

Alternatif lainnya untuk tipe skala ini adalah:

- a) Jelek
- b) Kurang bagus
- c) Cukup bagus
- d) Bagus
- e) Bagus sekali

4. Skala 7 poin

Bagaimana penilaian anda terhadap kualitas layanan *room service* kami? Saya merasa:

- a) Sangat tidak puas
- b) Tidak puas
- c) Agak tidak puas
- d) Biasa-biasa saja
- e) Agak puas
- f) Puas
- g) Sangat puas

5. Skala 10 poin

Berdasarkan pengalaman anda sebagai nasabah Bank XYZ, seberapa puas anda terhadap pelayanannya?

- a) Sangat tidak puas

|

- b) 2. Sangat puas



### C. Kajian Penelitian yang Relevan

Pertama penelitian yang dilakukan oleh Abdul Aziz melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP dr. M. Djamil Padang Tahun 2012”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel 115 orang. Sampel penelitian adalah pasien yang telah dirawat minimal tiga hari perawatan dan telah diizinkan pulang atau pulang atas permintaan sendiri. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari data demografi dan kuesioner pengukuran kualitas pelayanan keperawatan prima menggunakan *skala likert*. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, peneliti memfokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Padang Ganting. Objeknya juga berbeda dengan penelitian terdahulu.

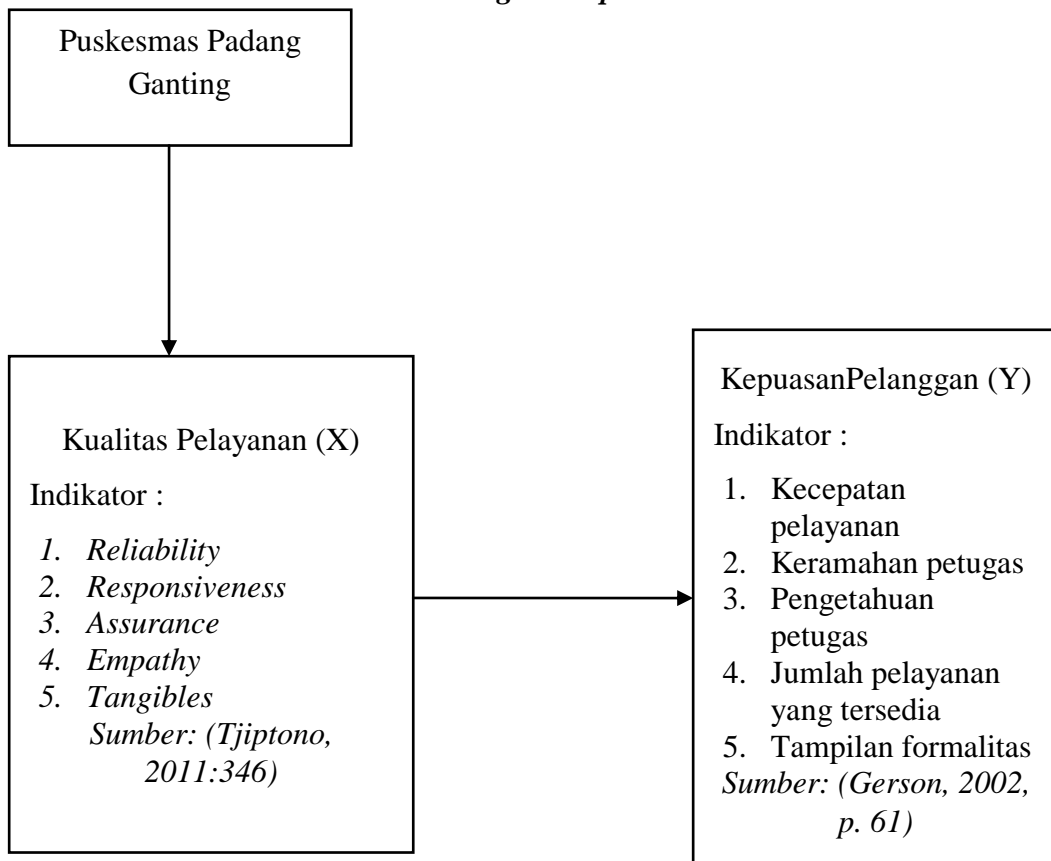
Kedua penelitian yang dilakukan oleh Dewi Retno Indraty melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang.” Hasil penelitian dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan signifikansi, kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, peneliti memfokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Padang Ganting dan objeknya juga berbeda dengan penelitian terdahulu.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Anik Rofiah<sup>1</sup>, Theresia Militina<sup>2</sup>, Suyatin<sup>3</sup> (2015), tentang *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Sangatta*. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode Kualitatif. Berdasarkan hasil

penelitian tersebut terlihat bahwa: 1). Bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos cabang Sangatta. 2). Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos cabang Sangatta. 3). Daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos cabang Sangatta. 4). Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos cabang Sangatta. 5). Perhatian (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor pos cabang Sangatta. 6). Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Sangatta. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian dan metode yang digunakan, yakni tempat penelitian, penelitian peneliti yaitu pada Puskesmas Padang Ganting. Metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dan juga menggunakan uji linear sederhana.

#### D. Kerangka Berpikir

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**



#### E. Hipotesis

$H_0$  : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting

$H_a$  : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Metode penelitian yang penulis lakukan adalah dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang melihat suatu realitas sebagai hal yang tunggal, teramati dan dapat dipragmentasikan sehingga dari masalah yang ada itu dapat memprediksi suatu masalah berdasarkan sejumlah variabel prediktor. (Halim, & Hanafi, 2011 : 83). Melalui penelitian ini dapat menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Padang Ganting.

#### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Kegiatan penelitian yang penulis lakukan mulai dari bulan Januari – bulan Maret 2018. Penelitian yang penulis dilakukan di Puskesmas Padang Ganting.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi menurut sugiyono, adalah wilayah generalisasi yang terdiri atasobyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 57). Di dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah sebanyak 13.688 orang pasien. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014 : 85). Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

Untuk sampel diambil dari pasien puskesmas Padang Ganting. Pengambilan sampel menurut Umar (2013 : 78) sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Ukuran Populasi

e= Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{13.688}{1 + 13.688(0.1)^2}$$

n= 99,27 atau dibulatkan menjadi 100

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang pasien Puskesmas Padang Ganting yang dijadikan responden.

#### **D. Pengembangan Instrumen**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisikan pernyataan-pernyataan dan pertanyaan-pertanyaan. Pernyataan dan pertanyaan tersebut disesuaikan dengan teori yang mengukur kualitas pelayanan pada Puskesmas Padang Ganting. Pembuatan angket menggunakan penilain dengan *rating scale*. *Rating scale* merupakan penyajian dan kuantitatif untuk ditafsirkan menjadi kualitatif.(Hanafi, 2011 : 68)

Skala rating yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Rating scale**

No	Pernyataan	Skala
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

Sumber : Hanafi, 2011 : 68

Untuk penyajian, peneliti menggunakan uji realibilitas, uji validitas dan analisis regresi sederhana yang dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS versi 22.

#### 1. Uji Validitas

Validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah validitas dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Besarnya tidaknya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan teknik *product moment*, sebuah data dapat dikatakan valid, apabila validitas tersebut mencapai 0,30, Arikunto rumusan korelasi *product moment* dapat dilihat sebagai berikut (Achmad Sani Supriyanto, 2010 : 206).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien Korelasi

$n$  :Jumlah Responden

$x$  : Skor Item

$y$  : Total skor kuesioner masing-masing responden

Pengujian validitas untuk 30 orang responden, item dengan korelasi pearson dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 pada

tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Pada uji validitas ini diketahui  $n$  adalah 100, diketahui  $r$  tabel adalah 0,30. Jika nilai positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item tidak valid. Adapun hasil validitas masing-masing data dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Validitas Kualitas Pelayanan**  
**Untuk 30 Orang Responden**

NO	PERNYATAAN	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	VALIDITAS
1	Item 1	0,734	0,30	Valid
2	Item 2	0,425	0,30	Valid
3	Item 3	0,630	0,30	Valid
4	Item 4	0,701	0,30	Valid
5	Item 5	0,773	0,30	Valid
6	Item 6	0,734	0,30	Valid
7	Item 7	0,773	0,30	Valid
8	Item 8	0,734	0,30	Valid
9	Item 9	0,701	0,30	Valid
10	Item 10	0,773	0,30	Valid
11	Item 11	0,734	0,30	Valid
12	Item 12	0,425	0,30	Valid
13	Item 13	0,630	0,30	Valid
14	Item 14	0,701	0,30	Valid
15	Item 15	0,390	0,30	Valid
16	Item 16	0,372	0,30	Valid

*Sumber : Data yang diolah dengan spss 22, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukan dengan perhitungan menggunakan spss 22 maka dapat diketahui bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid karena memiliki nilai  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ .

**Tabel 3.3**

**Validitas Kepuasan Pasien  
Untuk 30 Orang Responden**

NO	PERNYATAAN	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	VALIDITAS
1	Item 1	0,678	0,30	Valid
2	Item 2	0,655	0,30	Valid
3	Item 3	0,919	0,30	Valid
4	Item 4	0,653	0,30	Valid
5	Item 5	0,761	0,30	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan spss 22, 2018

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukan dengan perhitungan menggunakan spss 22 maka dapat diketahui bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid karena memiliki nilai  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Servilla, reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas peneliti memakai uji statistik *Cronbach Alpha (a)*. (Husein Umar,2013). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai  $a > 0,60$ . Rumusnya dapat dilihat sebagai berikut :

$$a = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

a = koefisien reliabilitas

k = jumlah item

r = korelasi antar item

Uji reabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Croanbach's Alpha*  $> 0,6$ . (Yusuf, 2014 : 242)



**Tabel 3.4**  
**Reabilitas Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	16

*Sumber : data yang diolah, 2018*

Berdasarkan dari tabel uji reabilitas dengan menggunakan perhitungan spss versi 22 maka dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel* karena *croanbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,903. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel*.

**Tabel 3.5**  
**Reabilitas Kepuasan Pasien**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,781	5

*Sumber : data yang diolah, 2018*

Berdasarkan dari tabel uji reabilitas dengan menggunakan perhitungan spss versi 22 maka dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel* karena *croanbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,781. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel*.

### 3. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, yaitu memberikan gambaran atau deskriptif empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner dan akan diolah dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan. Pada tahap awal yaitu verifikasi data yang merupakan memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden, apakah semua pertanyaan telah dijawab dengan lengkap oleh responden. Untuk melihat bagaimana persepsi responden terhadap item-item pertanyaan yang diajukan, digunakan rumus berikut: (Salim Agus : 2006 : 29)

## a. Persentase

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana :

P =Persentase hasil yang diperoleh

F =Frekuensi hasil yang diperoleh

N =jumlah responden

100%=angka tetap untuk persentase

## b. Mean (Rerata)

Mean (Rerata) digunakan untuk mengukur total persepsi maka digunakan rumus :

$$Rs = \frac{(A \times 5) + (B \times 4) + (C \times 3) + (D \times 2) + (E \times 1)}{n}$$

Dimana:

Rs = Rerata

n= Jumlah responden

A = Jumlah Sangat Setuju

B = Jumlah Setuju

C = Jumlah Tidak Tahu

D = Jumlah Tidak Setuju

E = Jumlah Sangat Tidak Setuju

## c. TCR ( Total Capaian Responden)

Untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dihitung dengan menggunakan rumus :

$$TCR = \frac{TotalSkorRata-Rata}{N} \times 100\%$$

Dimana :

Rs : Skor rata-rata jawaban responden

N : Nilai skor maksimum

Untuk menginterpretasikan hasil analisis deskriptif maka digunakan kriteria TCR menurut Sudjana adalah sebagai berikut: (Sudjana: 2002 : 53)

**Tabel 3.7**  
**Kriteria TCR**

NO	Interval Jawaban Responden	Keterangan
1	81-100%	Sangat Baik
2	61-81%	Baik
3	41-60%	Cukup
4	21-40%	Lemah
5	0-20%	Sangat Lemah

*Sumber : (Sudjana, 2002 : 53)*

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data secara rinci, maka peneliti menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014 : 142). Dalam penelitian ini kuesioner (angket) yang digunakan sebagai metode utama untuk memperoleh data yang diberikan kepada pasien yang berobat ke puskesmas Padang Ganting. Metode angket digunakan karena lebih praktis dan dapat dibagikan secara serentak kepada responden. Selain itu instrumen atau angket dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan bagi semua responden diberi pertanyaan yang sama.
- b. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya (achmad, 2010 : 199-200). Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal dari Puskesmas Padang Ganting seperti sejarah puskesmas Padang Ganting, profil Puskesmas Padang Ganting, dan struktur organisasi Puskesmas Padang Ganting.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi Pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara  $x$  dan  $y$  apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Adapun kriteria penilaian korelasi menurut (Sugiyono, 2003 : 216) yaitu :

**Tabel 3.6**  
**Kriteria Penilaian Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat

Sumber : Sugiyono, 2003 : 216

### 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dilakukan dengan SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan ukuran kesesuaian garis regresi linier berganda terhadap suatu data. Nilai koefisien determinasi adalah 0

sampai 1. Semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4. Uji hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. (Nur Asnawi&Masyuhri, 2010 : 182)

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$T = r \left\{ \frac{n - 2}{1 - r^2} \right\}$$

Keterangan :

r = korelasi *product momen*

n = jumlah responden

Cara melakukan uji t sebagai berikut :

##### 1) Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

Apabila t hitung < t tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Apabila t hitung > t tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima

##### 2) Melihat nilai probabilitas signifikan

Apabila nilai probabilitas signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Apabila nilai probabilitas signifikan < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.

#### 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara 2 variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya

adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. (Umar, 2013). Model persamaan regresi linear sederhana dihitung menggunakan rumus berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y=Variabel *Response* atau Variabel Akibat ( Kepuasan Pasien)

X=Variabel *Predictor* atau Variabel Faktor Penyebab ( Kualitas Pelayanan)

*a* =Konstanta

*b*=Koefisien Regresi (kemiringan); besaran *response* yang ditimbulkan oleh *prediktor*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas Padang Ganting**

##### **1. Gambaran Umum**

Kecamatan Padang Ganting merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Tanah Datar. Kecamatan Padang Ganting mempunyai luas wilayah sekitar 83.545 Km<sup>2</sup> dengan jumlah Nagari sebanyak 2 Nagari yaitu Nagari Atar dan Nagari Padang Ganting. Di Kecamatan Padang Ganting terdapat jumlah penduduk keadaan tahun 2017 sebanyak 13,389 jiwa. Adapun Kecamatan Sumpur Kudus mempunyai batas wilayah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Tanjung Emas.
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Lintau Buo.
- c) Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Sawah lunto
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Solok.

##### **2. Gambaran Khusus**

###### **a. Sejarah Ringkas Puskesmas Kumanis**

Puskesmas Padang Ganting berada di pusat kota Kecamatan yang dibangun pada tahun 1978, dengan luas wilayah  $\pm$  83.545 Km<sup>2</sup>. Jarak dari Puskesmas ke kantor Camat Padang Ganting  $\pm$  50 m dengan waktu tempuh  $\pm$  2 menit. Sedangkan jarak ke Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Tanah Datar  $\pm$  30 km dengan waktu tempuh  $\pm$  60 menit. Wilayah kerja terdiri dari 7 Jorong dari 2 nagari.

Keadaan geografis pada umumnya dengan topografi perbukitan 31% dengan ketinggian antara 100-1500 mdpl (meter diatas permukaan laut), luas wilayah  $\pm$  83.545 Km<sup>2</sup> terdiri dari dataran luas 57% serta rawa-rawa seluas 12% dengan suhu rata-rata berkisar antara 21-33°C. Kehidupan masyarakat bermacam-macam diantaranya ada petani, pedagang, buruh, dan pegawai negeri.

Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Padang Ganting di awal tahun 2017 berjumlah 13,389 jiwa. Dilihat dari luas wilayah dan jumlah penduduk maka kepadatan penduduk masih tergolong jarang (44,88 jiwa/km<sup>2</sup>).

Puskesmas Padang Ganting berada di Selatan Ibu Kota Kabupaten dan dibangun pada tahun 1985 dan diresmikan pelayanannya pada tanggal 30 Desember 1985 dengan Instruksi Presiden tahun 1983/1984. Setelah beberapa tahun kemudian untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat khususnya di Pusat Kecamatan ditingkatkan dengan Puskesmas perawatan dengan 8 tempat tidur dimulai pada tahun 1997/1998.

Kemudahan akses untuk masyarakat inilah nama-nama pegawai yang ada di Puskesmas (Puskesmas Padang Ganting. *Data Dokumentasi, Tahun 2017*)

**Tabel 4.1**  
**Nama-nama pegawai/petugas**  
**Puskesmas Padang Ganting**

<b>No</b>	<b>Nama Pegawai</b>	<b>Jabatan</b>
1	dr. Fauzia Firsianti	Plt Kepala UPT. Puskesmas Wilayah Kerja Padang Ganting
2	Fatimah Hanim, S.Sit	Kepala tata UPT. Puskesmas Wilayah Kerja Padang Ganting
3	Aflizmadonalia, Amd. Keb	Pengelola KB dan Bidan Koordinator
4	Alson Asni, S. Kep	Pengelola Imunisasi
5	Dahliar	Pengelola Gudang Obat dan Asisten Apoteker
6	Drg. Betri Sari	Dokter Gigi
7	Dr. Fauzia Firsianti	Dokter Umum
8	Laila Suryani, Amd. Keb	Pengelola Kesehatan Ibu, UKK dan Promosi Kesehatan



9	Nuryanita	Pengelola Loket
10	Nora Yesi Elvita, AMK	Pengelola Penyakit TB dan Perkesmas
11	C Merry Kusuma Wati, AMKG	Pengelola UKS, UKGMD dan Perawat Gigi
12	Fajar Purnama Wati, AM. AK	Pengelola Laboratorium, Diare dan Pojok Oralit
13	Berry Eka Putra, Amd, RM	Pengelola Rekam Medis
14	Wina Keltira, AMG	Pengelola Program Gizi
15	Sri Helmiyetti, Amd. Keb	Pengelola Lansia dan PJ. Apotek
16	Neldawati, Amd. Keb	Bidan Desa Koto Gadang Hilir
17	Elva Martini, Amd. Keb	Pengelola Kesehatan Anak, Kesorga dan Surveillance
18	Dewi Sutriani, Amd. Keb	Pengelola Apotek
19	Sudirman	Sopir Ambulan
20	Devi Marni	K3
21	Mila Karmila, Amd. Keb	Bidan Desa Taratak VIII
22	Sylvia Saputri, Amd. Keb	Bidan Desa Koto Alam
23	Wella Febriasmara, Amd. Keb	Bidan Desa Lareh Nan Panjang
24	Edwira Wiguna, Amd. Kep	Pengelola PTM, Haji dan Jiwa
25	Fadli	Jaga Malam

Sumber : Profil Puskesmas Padang Ganting Tahun 2017

Puskesmas Padang Ganting terletak di Kecamatan Padang Ganting, Nagari Padang Ganting yang terdiri dari 2 Nagari dan 7 Jorong.

**Tabel 4.2**  
**Wilayah Kerja Puskesmas Padang Ganting**

No	Nagari	Jorong
1	<b>Padang Ganting</b>	Koto Gadang Hilir
		Koto Gadang
		Koto Alam
		Rajo Dani
2	<b>Atar</b>	Taratak VIII
		Taratak XII
		Lareh Nan Panjang

*Sumber : Data Dokumentasi Puskesmas Padang Ganting Tahun 2017*

**Batas Wilaya Kerja Puskesmas Padang Ganting :**

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kec. Tanjung Emas
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Lintau Buo
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Sawahlunto
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Solok

**3. Visi Misi Tujuan dan Motto Puskesmas Padang Ganting**

a. Visi Puskesmas Padang Ganting

“Tercapainya masyarakat di wilayah kerja puskesmas padang ganting yang sehat untuk mewujudkan Kabupaten Tanah datar yang madani dan sejahtera “

b. Misi Puskesmas Padang Ganting

Dalam mewujudkan visi UPT Puskesmas wilayah kerja Padang Ganting mengemban misi sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat agar mampu secara mandiri untuk hidup sehat.
- 2) Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya dengan pemeriksaan kesehatan yang terkoordinasi.

- 3) Melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan.
  - 4) Menjadikan Puskesmas sebagai pusat pengembangan dan pembangunan kesehatan melalui kerjasama lintas sektor terkait.
  - 5) Meningkatkan profesionalitas dan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan,
- c. Tujuan Puskesmas Padang Ganting
- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan kepada masyarakat.
  - 2) Mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas.
- d. Motto Padang Ganting

“PELAYANAN PRIMA DAN PROFESIONAL adalah TUJUAN UTAMA KAMI”

#### **4. Hak dan Kewajiban Pasien diPuskesmas Padang Ganting**

a. Hak Pasien

- 1) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.
- 2) Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- 3) Memperoleh layanan manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi.
- 4) Memperoleh pelayanan kesehatan bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional.
- 5) Memperoleh layanan efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- 6) Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- 7) Memilih dokter dan kelas perawat sesuai dengan keinginan dan peraturan yang berlaku di rumah sakit.

- 8) Meminta konsultasi dengan penyakit yang dideritanya kepada dokter lain (*second opinion*) yang memiliki Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun diluar rumah sakit.
- 9) Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya.
- 10) Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- 11) Mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta biaya pengobatan.
- 12) Mengeluhkan pelayanan rumah sakit/puskesmas yang tidak sesuai dengan pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 13) Menggugat atau menuntut rumah sakit/puskesmas apabila rumah sakit/puskesmas diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata maupun pidana.

b. Kewajiban Pasien

- 1) Memberi informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- 2) Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter dan dokter gigi.
- 3) Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

**5. Etika Pelayanan Puskesmas Padang Ganting**

- 1) Persiapkan diri.
- 2) Siapa pelanggan.
- 3) Tanyakan.
- 4) Dengar dan rasakan.
- 5) Ucapkan terima kasih.
- 6) Minta maaf.
- 7) Nyatakan siap membantu.

- 8) Bagi informasi.
- 9) Utarakan pemecahan masalah.
- 10) Cek kepuasan pelanggan.

## 6. Pelaksanaan kegiatan di Puskesmas Padang Ganting

### a. Poliklinik (*Health Care and Effective Communication With Patients*)

Merupakan pelayanan yang bersifat pribadi (*Private Goods*) dalam bentuk rawat jalan dengan tujuan utama menyembuhkan penyakit dan pemulihankesehatan perorangan tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit.

### b. Kamar Obat

Setelah pasien mendapatkan resep obat dari dokter, pasien dapat langsung mengambil obat di kamar obat/apotek.

### c. Pelayanan Imunisasi

Kegiatan imunisasi di Puskesmas melayani balita, ibu hamil, dan wanita yang ingin menikah (Imunisasi Tetanus Toksoid).

### d. Keluarga Berencana (KB)

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk konseling dan cara penggunaan bermacam-macam alat kontrasepsi yang tersedia di Puskesmas.

### e. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)

Kegiatan ini berupa pelayanan kesehatan yang ditujukan pada ibu hamil (*Antenatal Care*) berupa penimbangan BB, Pengukuran TB, LLA, dan Pemeriksaan Leopold.

### f. Perawatan Umum

Terdapat kamar perawatan rawat inap, setiap pasien difollow up secara rutin setiap hari oleh dokter umum yang bertugas dan dibantu oleh perawat.

### g. Perawatan Persalinan

Jika seorang ibu hamil melahirkan di puskesmas, disediakan perawatan persalinan untuk dipantau perkembangannya.

#### h. Laboratorium

Fasilitas laboratorium yang tersedia adalah, Pemeriksaan Darah Rutin (Hb, Leukosit, LED, Hematokrit, Trombosit), DDR, Widal, GDS, Urin rutin, Plano Test.

#### i. Puskesmas Keliling

Kegiatan Puskesmas keliling ini, dirangkaikan dengan kegiatan posyandu, imunisasi, pengobatan gratis. Pasien yang datang berupa balita, anak-anak, ibu hamil, dan lansia.

#### j. Penyuluhan (Promosi Kesehatan)

Penyuluhan kesehatan dilakukan di beberapa Sekolah yang berada di wilayah kerja Puskesmas, serta di Posyandu.

#### k. Unit Gawat Darurat (UGD)

Selama 24 jam Puskesmas Padang Ganting membuka pelayanan UGD, yang melayani kasus emergency yang trauma maupun yang non trauma ataupun non emergency

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Karakteristik Responden

Dengan menggunakan analisis presentase dari kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden sebagai sampel, maka data yang diperoleh dapat digunakan untuk menentukan gambaran umum pasien Puskesmas Padang Ganting.

Karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

#### a. Responden menurut Jenis Kelamin

**Tabel 4.3**  
**Persentase responden menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria	45	45 %
Wanita	55	55 %
Jumlah	100	100 %

*Sumber : Data yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 45 orang (45%) dan responden jenis kelamin wanita sebanyak 55 orang (55%). Jadi sebagian besar pasien Puskesmas Padang Ganting adalah perempuan.

**b. Responden menurut Umur**

**Tabel 4.4**  
**Persentase responden menurut Umur**

Umur	Jumlah Responden	Persentase
$\leq 25$	16	16 %
26 – 35	34	34 %
36 – 45	20	20 %
46 – 50	15	15 %
$\geq 51$	15	15 %
Jumlah	100	100 %

*Sumber : Data yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden pada Puskesmas Padang Ganting, dari rentangan usia  $\leq 25$  tahun sebanyak 16 responden (16%), usia 26-35 tahun sebanyak 34 responden (34%), usia 36-45 tahun sebanyak 20 responden (20%), usia 46-50 tahun sebanyak 15 responden (15%), dan usia  $\geq 51$  tahun sebanyak 15 responden (15%).

**c. Responden menurut Pendidikan Terakhir**

**Tabel 4.5**  
**Persentase responden menurut Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SD	5	5 %
SMP	7	7 %
SMA	50	50 %
Sarjana / Diploma	38	38 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : *Data Primer Diolah, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari bahwa terdapat 5 orang (5%) yang berpendidikan SD, 7 orang (7%) yang berpendidikan SMP, 50 (50%) orang yang berpendidikan SMA, dan 38 orang (38%) yang berpendidikan Sajana / Diploma.

**d. Responden menurut Pekerjaan**

**Tabel 4.6**  
**Persentase responden menurut Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar / Mahasiswa	30	30 %
Pegawai Negeri	9	9 %
Pegawai Swasta	15	15 %
Wiraswasta	12	12 %
Lainnya ( Petani)	34	34 %
Jumlah	100	100 %

Sumber : *Data Primer Diolah, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, mengenai pekerjaan responden, dapat diketahui bahwa pada Puskesmas Padang Ganting, kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 *exemplar*, dari pekerjaan Pelajar / Mahasiswa sebanyak 30 responden (30%) , Pegawai Negeri sebanyak 9 responden (9%), Pegawai Swasta sebanyak 15 responden (15%), Wiraswasta sebanyak 12 responden (12%), dan lainnya sebanyak 34 responden (34%).

**2. Pengembangan Instrumen**

**a. Uji Validitas**

Pengujian validitas item dengan korelasi pearson dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Pada uji validitas ini diketahui n adalah 100, diketahui r tabel adalah 0,30. Jika nilai positif dan r hitung > r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung < r tabel



maka item tidak valid. Adapun hasil validitas masing-masing data dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Validitas Kualitas Pelayanan**

NO	PERNYATAAN	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	VALIDITAS
1	Item 1	0,769	0,30	Valid
2	Item 2	0,575	0,30	Valid
3	Item 3	0,554	0,30	Valid
4	Item 4	0,683	0,30	Valid
5	Item 5	0,566	0,30	Valid
6	Item 6	0,774	0,30	Valid
7	Item 7	0,566	0,30	Valid
8	Item 8	0,750	0,30	Valid
9	Item 9	0,683	0,30	Valid
10	Item 10	0,560	0,30	Valid
11	Item 11	0,774	0,30	Valid
12	Item 12	0,575	0,30	Valid
13	Item 13	0,549	0,30	Valid
14	Item 14	0,683	0,30	Valid
15	Item 15	0,483	0,30	Valid
16	Item 16	0,462	0,30	Valid

*Sumber : Data yang diolah dengan spss 22, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukan dengan perhitungan menggunakan spss 22 maka dapat diketahui bahwa seluruh indikator variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan valid karena memiliki nilai  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ .

**Tabel 4.8**  
**Validitas Kepuasan Pasien**

NO	PERNYATAAN	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	VALIDITAS
1	Item 1	0,546	0,30	Valid
2	Item 2	0,545	0,30	Valid
3	Item 3	0,813	0,30	Valid
4	Item 4	0,700	0,30	Valid
5	Item 5	0,765	0,30	Valid

*Sumber : Data yang diolah dengan spss 22, 2018*

Berdasarkan tabel diatas, setelah dilakukan dengan perhitungan menggunakan spss 22 maka dapat diketahui bahwa seluruh indikator

variabel kepuasan pasiendapat dikatakan valid karena memiliki nilai  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ .

#### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0,6. (Yusuf, 2014 : 242)

**Tabel 4.9**  
**Reabilitas Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,896	16

*Sumber : data yang diolah, 2018*

Berdasarkan dari tabel uji reabilitas dengan menggunakan perhitungan spss versi 22 maka dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel* karena *croanbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,896. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel*.

**Tabel 4.10**  
**Reabilitas Kepuasan Pasien**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,704	5

*Sumber : data yang diolah, 2018*

Berdasarkan dari tabel uji reabilitas dengan menggunakan perhitungan spss versi 22 maka dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan adalah *reliabel* karena *croanbach's alpha* > 0,6 yaitu 0,704. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien adalah *reliabel*.

### c. Analisis Deskriptif

#### 1) Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dirangkum pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

No	Indikator kualitas pelayanan	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Bukti Fisik	3,58	71,6	Baik
2	Keandalan	3,27	65,4	Baik
3	Daya Tanggap	3,35	67,0	Baik
4	Jaminan	3,58	71,5	Baik
5	Empati	3,53	70,5	Baik
	Rata-Rata	3,46	69,2	Baik

*Sumber : Data yang diolah, 2018*

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,46 yang berarti termasuk ke dalam kategori cukup baik. Tingkat Capaian Responden(TCR) sebesar 69,2% yang juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Padang Ganting sudah terlaksana dengan baik. Tingkat pencapaian responden paling tinggi terdapat pada indikator bukti fisik dan jaminandengan nilai rata-rata sebesar 3,58 dan TCR sebesar 71,6%. Ini termasuk dalam kategori baik. Sedangkan tingkat pencapaian responden terendah terdapat pada indikator keandalan dengan nilai rata-rata sebesar 3,27 dan TCR sebesar 65,4%. Namun semua nilai yang dihasilkan sudah tergolong baik.

#### 2) Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien

Tanggapan responden terhadap kepuasan pasien dirangkum pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Deskriptif**

No	Indikator Kepuasan Pasien	Rata-rata	TCR (%)	Kategori
1	Ketepatan pelayanan	3,96	79,2	Baik
2	Keramahan petugas puskesmas	3,84	76,8	Baik
3	Pengetahuan petugas puskesmas	3,73	74,6	Baik
4	Jumlah petugas yang tersedia	3,37	67,4	Baik
5	Tampilan formalitas	3,66	73,2	Baik
Rata-Rata		3,71	74,2	Baik

*Sumber : Data yang diolah, 2018*

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh skor rata-rata variabel Kepuasan pasien sebesar 3,71 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 74,2% yang juga termasuk ke dalam kategori baik. Hal ini berarti bahwa kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Padang Ganting sudah tercapai dengan baik. Tingkat pencapaian responden paling tinggi terdapat pada indikator ketepatan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,96 dan TCR sebesar 79,2%. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sedangkan tingkat pencapaian responden terendah terdapat pada indikator jumlah petugas yang tersedia dengan nilai rata-rata sebesar 3,37 dan TCR sebesar 73,2%, dan nilai yang dihasilkan tersebut masih tergolong baik.

### **3. Teknik Analisis Data**

#### **a. Uji Korelasi**

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

**Tabel 4.13**  
**Uji Korelasi**

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,455**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,455**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber : Data yang Diolah dengan SPSS, 2018*

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel diatas terlihat bahwa terdapat koefisien korelasi antara X dengan Y sebesar 0,455. Nilai sig(2-tailed) pada perhitungan di atas, menunjukkan angka korelasi sebesar 0,00, hal ini menunjukkan nilai tingkat hubungan antara X dan Y adalah sangat rendah.

**b. Uji Linearitas**

Uji ini digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf Signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila Signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil analisis Linieritas**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	220,943	1	220,943	25,543	,000 <sup>b</sup>
	Residual	847,697	98	8,650		
	Total	1068,640	99			

*Sumber : Data yang Diolah dengan SPSS, 2018*

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel bebas dalam model terhadap variabel terikatnya, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen. Pada penelitian ini hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,455 <sup>a</sup>	,207	,199	2,941	1,876

*Sumber : Data yang Diolah dengan SPSS, 2018*

Berdasarkan tabel diatas pada tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat dapat dilihat bahwa nilai pada *R Square* adalah 0,207 dimana angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,207 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 20,7% , sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini.

### d. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05

**Tabel 4.16****Uji T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,264	1,668		6,155	,000
	Kualitas Pelayanan	,149	,030	,455	5,054	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data yang diolah, 2018

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Karena signifikansi pada uji t kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak atau nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $5,054 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Padang Ganting.

**e. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil olahan regresi dapat dilihat pada tabel 4.17 :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,264	1,668		6,155	,000
	Kualitas Pelayanan	,149	,030	,455	5,054	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 22, 2018

Dari tabel diatas analisis regresi linear sederhana dapat dibuatkan ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 10,264 + 0,149X$$

Interprestasi persamaan diatas :

- 1) Konstanta 10,264 menunjukkan tanpa adanya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X) maka kepuasan pasien (Y) nilainya sebesar 10,264 satuan
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,149. Jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,149 satuan, dengan anggapan variabel lainnya tetap.

### **C. Pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Padang Ganting**

Secara umum penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padang Ganting belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden melalui angket yang disebarakan ke pelanggan. Hal ini dikarenakan beberapa faktor penghambat. Serta adapun analisis data yang telah diuraikan sebelumnya dapat persamaan regresi sederhana  $Y = a + bX$ , dimana nilai  $a = 10,264$  dan nilai  $b = 0,149$  dan jika dimasukkan kedalam persamaan regresi sederhana menjadi  $Y = 10,264 + 0,149X$ . jadi interprestasinya adalah peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien, berdasarkan analisis-analisis tersebut, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu terdapat pengaruh positif antara variable kualitas pelayanan (X) dengan variable kepuasan pelanggan (Y) pada Puskesmas Padang Ganting dapat diterima serta terbukti kebenarannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan Agustina Putri Anandar (2015). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan merupakan variabel terpenting dalam kepuasan pelanggan.

Dalam pembahasan mengenai hasil analisis yang telah dilakukan. analisis tersebut adalah sebagai berikut: Dari pengolahan data SPSS 22



didapat Berdasarkan hipotesis ( $H_a$ ) yaitu diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Padang Ganting. Hasil uji berdasarkan signifikansi, , jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, dan jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Karena signifikansi pada uji  $t$  kurang dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak atau nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $5,054 > 1,984$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Padang Ganting.

Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pasien. Kepercayaan pasien akan semakin tinggi apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dari hasil penelitian ini membuktikan teori yang dikemukakan oleh Wyckof (Arief, 2007 : 118), kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof (Arief, 2007 : 118) melihat kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diterima pasien/ masyarakat. Kepercayaan pasien akan semakin tinggi apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan tersebut, ini berarti, bila jasa atau layanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan, sebaliknya bila jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk.

Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting dapat dilihat dari uji t, maka t hitung sebesar 5,054. Sementara t tabel diperoleh sebesar 1,984. Jadi t hitung > t tabel ( $5,054 > 1,984$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting. Dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,207 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Ganting sebesar 20,7%, sedangkan 79,3% lagi dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini. Analisis regresi linier sederhana  $\hat{Y} = 10,264 + 0,149 X$ , maka nilai konstanta (a) adalah 10,264 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya 10,264, nilai koefisien regresi variabel kepuasan pasien (b) bernilai positif yaitu 0,149, ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan meningkat 1 maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,149 satuan atau 14,9%.

Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### B. Implikasi

Implikasi penelitian ini adalah agar kepuasan pasien dapat tercapai di Puskesmas Padang Ganting. Oleh karena itu diperlukan adanya kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena tingginya kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan kata lain pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan dapat membuat tercapainya kepuasan pasien pada Puskesmas Padang Ganting.

### **C. Saran**

Dari hasil dan implikasi diatas maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

#### **1. Bagi Puskesmas Padang Ganting**

Demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Padang Ganting. Dalam hal ini penulis memberikan masukan kepada Puskesmas Padang Ganting diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga para pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padang Ganting.

#### **2. Bagi Peneliti**

Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan untuk selanjutnya dapat menggunakan model penelitian yang berbeda dan lokasi penelitian yang berbeda. Selain itu, penelitian ini juga bisa dilanjutkan dengan menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti dengan tingkatan kepuasan, dan juga dalam melayani pasien.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul, Halim & Hanafi. 2011. *Metotologi Penelitian Bahasa*, Jakarta: Diadit Media Press.
- Azwar, Azrul. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Arikunto, Suharmi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka Chipta, Jakarta.
- Asnawi, Nurdan Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Press
- Aziz, Abdul. 2012. “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP dr. M. Djamil Padang*”
- Dhiwanshah Muda, Tryhaji. 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang*.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Indraty, Dewi Retno. 2010. “*Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang*”.
- Iska, Syukri dkk. 2015. *Juris (Jurnal Ilmiah Syariah) Kualitas Pelayanan dalam Islam*, Kuburajo, Limo Kaum Batusangkar Sumatera Barat.
- Khatimah, Husnul. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura,*”[Skripsi] Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Keller, Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketiga Belas), Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Analisis Pemasaran Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 12. P.T. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusuma, Merry Setia. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan*. Jurnal Pelayanan
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015
- Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Malang: UIN-Malang Press, 2007
- Ismail Yusanto, dan Muhammad Karebert. 2006. *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta: Tiarawacana, Sani, Achmat dan Masyhuri. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*, Malang: UIN Maliki Press.
- Sudjana. 2002. *Metode Statiska*, Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono Fandy Ph,D (2004). *Strategi Pemasaran*, Edisi2. Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono Fandy Ph,D dan Gregorius Chandra. (2011). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : CV Andi Offset
- Tjiptono Fandy Ph,D dan Gregorius Chandra. (2012).*Pemasaran Strategik* Edisi2. Yogyakarta : Cv Andi Offset

- Tjiptono Fandy Ph,D dan Gregorius Chandra. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan penelitian*, Yogyakarta: CV.Andi Offset
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi ke-2. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Wili Andri Merdian (2007) Skripsi tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap ( Studi Kasus TIKI, Jl Mantrigawen Lor No 12 Yogyakarta) fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Jakarta: Erlangga.

