

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS BANJANG
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
RINDA ARIVA APRILYANTI
NPM : 2022379**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

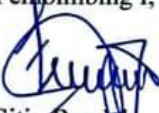
NAMA : RINDA ARIVA APRILIYANTI

NPM : 2022379

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

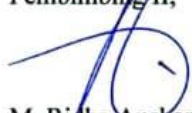
JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PASIEN DI UPT PUSKESMAS BANJANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Siti Raudah, S.Sos, M.A.P., CHCM,
CELM.
NUPTK. 5733766667230302

Amuntai, 09 Februari 2026

Pembimbing II,


M. Ridha Anshari, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 1539772673130273

Mengetahui

Pt. Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004201509 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan bentuk sederhana. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat. Adapun judul pembuatan proposal skripsi penelitian ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS BANJANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Ibu Siti Raudah, S.Sos, M.AP., CHCM, CELM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak M. Ridha Anshari, S.Sos, M.AP. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Laila Hayati, S.Kep., Ns. Selaku Kepala UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada di UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Seluruh pegawai yang ada di UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara, terutama yang memberikan data serta informasinya kepada penulis.
7. Seluruh keluarga dan teman-teman di STIA Amuntai terima kasih atas dukungan, motivasi serta do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengalaman maupun materi yang di dapat. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya pendapat, saran-saran serta arahan dari dosen pembimbing untuk perbaikan. Semoga Allah melimpahkan Rahmat dan Hidayah kepada kita semua, Aamiin.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Tinjauan Teoritis.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Pendekatan Penelitian.....	25
C. Tipe Penelitian.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	27

F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik Pengumpulan Data	31
H. Teknik Penentuan Skor	32
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
J. Teknik Analisis Data	35

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien di UPT Puskesmas Banjang.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pegawai di UPT Puskesmas Banjang	5
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian Jawaban Responden	33
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Skor	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Dalam menyelenggarakan upaya peningkatan kesehatan Puskesmas diharuskan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung segala kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan, pendidikan maupun penelitian, sedangkan dalam upaya kesehatan Puskesmas diperlukan perbekalan farmasi, alat kesehatan dan perbekalan kesehatan lainnya.

Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan

menyelenggara upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, sehingga untuk melaksanakan upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dibutuhkan manajemen puskesmas yang dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan agar menghasilkan kinerja puskesmas yang efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan lain yang sejenisnya, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dihubungkan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pelanggannya.

Terciptanya kualitas pelayanan di puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadinya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut. Kualitas adalah ukiran standar yang diinginkan oleh pasien, jika suatu instansi dikatakan

sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan pasien bahkan melebihi harapan dari pasien.

Hasil observasi yang dilakukan penulis kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Banjang sudah cukup baik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjang juga sudah cukup baik. Hasil dari survei yang dilakukan UPT Puskesmas Banjang untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan melibatkan 377 responden yang dilaksanakan pada tahun ini sebesar 85,5% dengan kategori baik. Survei yang dilakukan di seluruh wilayah Kecamatan Banjang yang terdiri dari 20 desa dengan mengambil sampel perwakilan setiap desa 5 sampai 10 orang. Kualitas pelayanan yang diberikan harus dievaluasi secara berkala untuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan. Puskesmas Banjang menunjukkan komitmen kuat terhadap evaluasi ini melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang teratur. Survei ini dilaksanakan minimal satu tahun sekali atau dua kali dalam setahun.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan unsur penting dalam pembangunan kesehatan nasional. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Banjang di Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan tanggung jawabnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan perubahan struktural besar. Pada tahun 2024 sistem pelayanan di UPT Puskesmas Banjang berubah menjadi sistem klaster yang telah direkomendasikan oleh Kementerian Kesehatan (KemenKes). Perubahan ini menunjukkan fokus pelayanan yang signifikan

dari yang melayani pasien berdasarkan jenis penyakit, sekarang berubah menjadi melayani pasien sesuai dengan usia mereka.

Sistem klaster ini untuk menciptakan pelayanan yang lebih terintegrasi dan berfokus pada rentang kehidupan pasien. Klaster-klaster yang tersedia yaitu klaster 1 untuk manajemen; klaster 2 untuk pelayanan ibu hamil, persalinan, anak-anak, bayi, balita, dan usia prasekolah; klaster 3 untuk melayani kelompok usia produktif dewasa dan lansia; klaster 4 dikhususkan untuk penanganan penyakit menular dan surveilans; serta layanan pendukung lintas klaster yang terdiri dari laboratorium dan apotek. Untuk memastikan kualitas pelayanan yang menyeluruh Puskesmas Banjang menempatkan berbagai macam profesi kesehatan di setiap klaster termasuk dokter, bidan, perawat, ahli gizi, dan konseling. Selain didukung oleh sumber daya Manusia (SDM) yang bervariasi kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Banjang juga sudah memadai untuk menunjang operasional pelayanan.

Selain survei tahunan yang teratur, Puskesmas Banjang juga menyediakan nomor khusus untuk pengaduan dan kotak saran agar pasien dapat menyampaikan keluhan, kritik, dan saran terhadap pelayanan yang telah diberikan. Puskesmas Banjang juga melakukan survei secara langsung yang dilakukan setiap bulan di setiap ruangan dan diajukan kepada pengunjung ataupun petugas. Itu adalah sebagai bentuk saluran komunikasi terbuka untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam rangka membangun dan menjaga kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Banjang menerapkan strategi transparansi terutama mengenai masalah biaya layanan bagi pasien umum. Puskesmas Banjang memastikan bahwa tarif yang dikenakan telah sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) yang berlaku. Sebagai bentuk akuntabilitas dan keterbukaan informasi semua tarif dilampirkan secara jelas di setiap ruang tindakan. Dengan adanya keterbukaan ini, Puskesmas Banjang berupaya memperkuat keyakinan pasien terhadap integritas dan mutu pelayanan yang mereka berikan.

Tabel 1. 1

Data Kunjungan Pasien di UPT Puskesmas Banjang

No	Tahun	Jumlah
1.	Januari – Desember 2024	20.603 Orang
2.	Januari – September 2025	28.498 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Banjang 2025

Tabel 1. 2

Jumlah Pegawai di UPT Puskesmas Banjang

No.	Ketenagaan	Jumlah
1.	Dokter Umum	2 Orang
2.	Dokter Gigi	1 Orang
3.	Administrator Kesehatan	2 Orang
4.	Sanitarian / Kesling	3 Orang
5.	Perawat	15 Orang
6.	Perawat Gigi	1 Orang
7.	Bidan Puskesmas	2 Orang

8.	Bidan di Desa	10 Orang
9.	Promosi Kesehatan Masyarakat/ Kesehatan Masyarakat	2 Orang
10.	Tenaga Nutrisionis / Gizi	6 Orang
11.	Analisis Kesehatan / Laboratorium	2 Orang
12.	Apoteker	3 Orang
13.	Asisten Apoteker	2 Orang
14.	Rekam Medis	1 Orang
15.	Tenaga Non Kesehatan	4 Orang
16.	Petugas Kebersihan	1 Orang
Total		67 Orang

Sumber : Data UPT Puskesmas Banjang 2025

Meskipun tingkat pelayanan sudah baik tetapi masih ada yang harus diperhatikan dan diperbaiki agar kualitas pelayanan serta kepuasan pasien semakin meningkat. Ada yang menjadi perhatian yang harus dibenahi oleh Puskesmas Banjang yaitu hanya memiliki satu orang petugas kebersihan untuk membersihkan setiap ruangan. Keterbatasan petugas kebersihan ini berpotensi mempengaruhi kualitas non-medis seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan di atas maka yang menjadi fokus perhatian dan sekaligus menjadi masalah adalah sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun fenomena masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya minat pengunjung untuk berobat kembali ke Puskesmas Banjang karena lebih memilih puskesmas lain yang dianggap lebih baik

dari segi pelayanan atau ketersediaan obat-obatannya sesuai dengan kebutuhan pasien. Sehingga menyebabkan rendahnya minat untuk berkunjung kembali.

2. Puskesmas Banjang hanya memiliki satu orang saja petugas cleaning service yang bertugas untuk membersihkan setiap ruangan. Ini berpotensi mempengaruhi standar kebersihan dan sanitasi semua fasilitas yang mana itu adalah komponen penting dari kualitas pelayanan dan kenyamanan pasien serta berpotensi beban kerja yang terlalu berat bagi petugas.
3. Kurangnya fasilitas bermain anak yang disediakan puskesmas untuk bermain anak-anak pada saat menunggu antrean itu kurang lengkap karena akan mempengaruhi kenyamanan anak-anak dan orang tua yang mendampingi.

Dari penjelasan permasalahan tersebut, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi lebih lanjut terkait persoalan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dilakukan dengan tujuan untuk membatasi ruang lingkup dan pendekatan agar pelaksanaan penelitian tidak terlalu luas serta disesuaikan dengan keterbatasan kemampuan penelitian.

Untuk memperjelas dan memberi arah yang tepat, maka membatasi penelitian ini hanya pada hubungan positif antara dua variabel. Dimana variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terkait (Y) yaitu kepuasan pasien.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari suatu penelitian pada umumnya sangat diharapkan dapat mempunyai kegunaan dan manfaat yang besar baik bagi penulis maupun orang lain yang membacanya.

a. Manfaat Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman dari bidang Ilmu Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Sebagai masukan bahwa kinerja dan layanan petugas puskesmas dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sehingga petugas puskesmas akan lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pasien.

2. Bagi Pasien

Mendapatkan jaminan kualitas layanan yang baik dan tinggi sehingga pasien akan merasa puas dan dapat meningkatkan jumlah pasien yang berkunjung.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan yang dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dari permasalahan terkait pengaruh pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan teori yang relevan, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Waode Rezki Ameliah, Amran Razak & Arni Rizqiany Rusydi (2023) Universitas Muslim Indonesia, Makassar dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto”. Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jenepoto Tahun 2022. Metode yang digunakan Cross Sectional Study dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah Purposive sampling. Analisis data menggunakan chi square dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar koresponden berumur 46-55 tahun (46%), jenis kelamin perempuan (53%), pendidikan terakhir SMA (87%), pekerjaan wiraswasta (32%). Hasil uji statistic menunjukkan bahwa variable pengalaman dan keterampilan, perhatian petugas, kemudahan pelayanan, pelayanan pemeriksaan dan cepat tanggap

berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan variable kelengkapan alat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari lima variabel bebas didapatkan 1 variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu kelengkapan alat akan tetapi apabila keenam variabel digabungkan, maka secara simultan keenam variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Persamaan penelitian dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa Kualitas pelayanan dan variabel Y berupa kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi objek penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ina Kartika Sari (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya”. Dalam penelitian ini ditemukan adanya gejala pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732. Ini artinya 73.2% kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan, dan sisanya yaitu 26,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi

keandalan (16,3%). Sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya diutamakan pada dimensi jaminan, dimana pasien mengharapkan kinerja yang baik dari para petugas. Persamaan penelitian dengan penelitian tersebut yaitu memiliki kesamaan variabel X berupa Kualitas pelayanan dan variabel Y berupa kepuasan pasien. Perbedaan penelitian terletak pada lokasi objek penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Hardiyansyah (2018 : 10) mengemukakan bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018 : 1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Menurut Invancevich dan kawan-kawan dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Menurut Rangkuti (2017 : 83) dalam (Cindy, I. A. K, 2022) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Berdasarkan pendapat Fisk, et.al dalam (Mindarti, 2016 : 2) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaian ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*).

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Perusahaan juga harus memahami apa

kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (dalam Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018 : 314) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (dalam Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, 2018 : 314) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan definisi para ahli di atas bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

c. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- a) Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntunan dari konsumen.
- c) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan konsumen.
- d) Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e) Untuk mempertahankan konsumen.

Pelayanan konsumen yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu tersebut di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen. Apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-Faktor yang sudah diteliti secara mendalam oleh Hardiyansyah (2018 : 73) yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sipil.

e. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (dalam Puwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65) sebagai berikut :

1. Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.

2. Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. Assurance, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
4. Empathy, perhatian individual terhadap pelanggan.
5. Tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati baik dari pihak pelayanan maupun pasien itu sendiri.

Berikut ada beberapa pendapat tentang definisi kepuasan menurut para ahli :

Menurut Pohan dalam Aggrianni (2017) kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Kuntoro dan Istiono (2018) mendefinisikan bahwa “Kepuasan pasien sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian”. Kepuasan pasien atau pelanggan

adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Dalam hal ini pelanggan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungan dengan word of mouth, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat.

Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa pasien merupakan konsumen penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien.

Kotler dan kawan-kawan (2016) menyimpulkan bahwa “Kepuasan adalah tingkat-tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan”. Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan pasien adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

b. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Sabarguna (dalam Irsanty I, 2017) ada empat aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Kenyamanan

Kenyamanan yang menyangkut lokasi puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruang, penerangan, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/puskesmas

Hubungan pasien dan petugas yang mencakup keramahan, informative, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan.

3. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi petugas mencakup kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas media, terkenal, keberanian dalam mengambil keputusan dan gelar yang dimiliki.

4. Biaya

Biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan, kewajaran biaya dan ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin.

c. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

Beberapa faktor-faktor kepuasan pasien menurut Moison (dalam Ningrum, 2015) sebagai berikut :

1. Karakteristik produk merupakan kepemilikan puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik yaitu gedung dan dekorasi. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

2. Harga merupakan aspek terpenting, namun yang lebih terpenting lagi yaitu penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin tinggi harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar.
3. Pelayanan meliputi keramahan karyawan puskesmas atau rumah sakit. Puskesmas atau rumah sakit akan dianggap baik apabila telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna layanan. Kepuasan pasien muncul apabila pelayanan di puskesmas atau rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.
4. Lokasi letak strategis puskesmas dan keadaan lingkungan puskesmas. Apabila letak rumah sakit dekat dengan keramaian dan mudahnya transportasi serta lingkungan yang baik, maka rumah sakit tersebut akan menjadi mudah bagi pasien untuk mengunjunginya. Dimana letak rumah sakit, lingkungannya serta transportasi itu merupakan pertimbangan bagi pasien.
5. Kelengkapan fasilitas rumah sakit juga menentukan penilaian kepuasan terhadap pasien.
6. *Image* maksudnya yaitu citra, reputasi dan kepedulian rumah sakit terhadap lingkungannya. *Image* mempunyai peran yang penting terhadap kepuasan pasien yang dimana pasien melihat rumah sakit mana yang lebih bagus dan melayani dengan baik untuk proses penyembuhannya.
7. *Desain visual* yaitu tata ruang dan dekorasi rumah sakit juga menentukan kenyamanan suatu rumah sakit bagi pasien. Desain ini harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.
8. Komunikasi informasi yang telah diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

d. Mengukur Kepuasan Pasien

Menurut Kotler dalam (V. Anissa Febriani, 2012 : 39-44) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan/kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak penyedia jasa kepada pihak konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Kotler dalam (V. Anissa Febriani, 2012 : 39-44) ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik dan saran, pendapat serta keluhan mereka. Media yang biasa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan pada tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain. Mengingat zaman sekarang teknologi sudah maju, sekarang perusahaan-perusahaan dapat membuat account di jejaring sosial dan mengirimkan keluhan atau dapat melalui e-mail.

2. Pembeli Hantu (Ghost Shopper)

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (Ghost Shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian Ghost Shopper menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Analisis Pelanggan Yang Hilang (Lost Customer Analysis)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian para pelanggannya.

e. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) indikator kepuasan pelanggan adalah :

1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

2. Ketersediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puasan akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan gambaran secara sistematis tentang arah penelitian yang dilakukan. Untuk mengukur sejauh mana tingkat (Rohaeni, 2018)kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Menurut Kotler dalam (Purwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65) meliputi :

1. Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

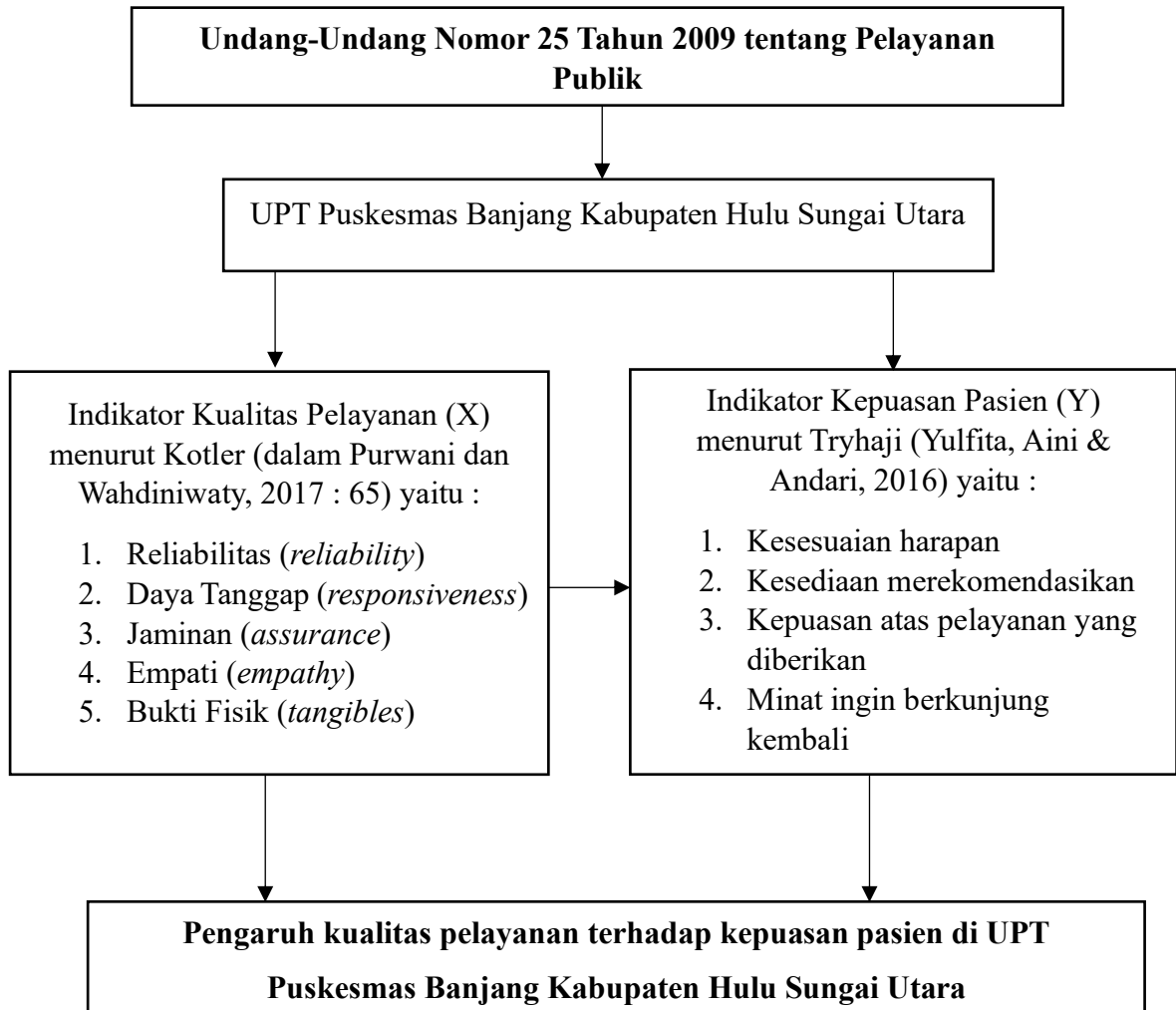
Sedangkan indikator untuk kepuasan masyarakat menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) yaitu :

1. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
2. Kesiediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
3. Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
4. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien maka model penelitian yang diajukan sesuai dengan konteks penelitian yang terdiri dari variabel independent yaitu variabel X = Kualitas Pelayanan dan variabel dependent yaitu Y = Kepuasan Pasien.

Dari uraian diatas maka dapat digambarkan kerangka berpikir penelitian ini, yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Pengertian hipotesis berasal dari kata *hypo* dan *thesis*, yaitu istilah *hypo* berarti “kurang dari” dan *thesis* yang berarti “pendapat”. Jadi hipotesis (*hypothesis*) adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan arti sesungguhnya belum bernilai (mencapai) sebagai suatu tesis yang belum diuji kebenarannya. Maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian adalah UPT Puskesmas Banjang. Lokasi penelitian ini berada pada Jl. Jermani Husin KM. 7 Simpang 3, Kecamatan Banjang, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian kuantitatif memiliki tujuan penting dalam melakukan pengukuran yang merupakan pusat pengukuran. Hal ini dikarenakan hasil dari pengukuran bisa membantu dalam melihat hubungan fundamental antara pengamatan empiris dengan hasil data yang diambil secara kuantitatif. Tujuan lain yaitu membantu dalam menentukan hubungan variabel dalam sebuah populasi. Proses pengukuran adalah bagian sentral dalam penelitian kuantitatif karena memberikan hubungan yang mendasar antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan kuantitatif.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif di definisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis menyertakan angka-

angka berdasarkan hasil penelitian ini. Data tersebut diolah, diproses, dan dianalisa dengan dasar-dasar teori yang telah dipelajari sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Iful Anwar, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai UPT Puskesmas Banjang yang berjumlah 67 orang dan data pasien pada 3 bulan terakhir yaitu Juli, Agustus, dan September berjumlah 9.700 orang yang datang ke UPT Puskesmas Banjang dengan total populasi 9.700 ditambah 67 sama dengan 9.767 orang.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang ditemu di lokasi penelitian karena dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan, maka yang akan menjadi sampelnya adalah penerima pelayanan yang pernah mendapat pelayanan dari Puskesmas Banjang. Jumlah penerima layanan yaitu sebanyak 9.700 orang dan pegawai UPT Puskesmas Banjang sebanyak 67 orang. Untuk mendapatkan sampel yang representif maka peneliti menggunakan rumus Slovin, penentuan sampel penelitian yaitu dengan rumus :

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

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Populasi

e : Persentasi kelonggaran ketidak terikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan Nilai Presisi 10% (0.1)

diketahui :

n : Jumlah sampel

N : 9.767

e : 0.1

jadi,

$$n = \frac{9.767}{1+(9.767 \times 0,1^2)} = 98,98$$

Dibulatkan menjadi 99 orang.

Maka berdasarkan perhitungan sampel yang didapat untuk penerima pelayanan di Puskesmas Banjang sebanyak 99 responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah suatu atribut/nilai dari obyek/kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah serangkaian faktor yang dimanipulasi oleh si peneliti dan menghasilkan satu atau lebih hasil yang disebut sebagai variabel dependen. Sehingga dapat dikatakan pula bahwa variabel

dependen adalah variabel yang variasinya tidak bergantung pada variasi variabel lain dalam proyek percobaan/penelitian.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Maka bisa dilihat dalam indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (dalam Purwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65) yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*) pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan.
 2. Daya tanggap (*responsiveness*) untuk memberikan bantuan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
 4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
 5. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau variabel independen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Oleh sebab itu, variabel terikat juga dikatakan sebagai variabel terpengaruh. Dalam penelitian ini yang

menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien pada Puskesmas Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu kepuasan pasien menurut Tryhaji (Yulfita, Aini & Andari, 2016) yaitu :

- 1) Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
- 2) Kesiediaan pasien untuk memberikan informasi kepada orang lain.
- 3) Puas akan kualitas pelayanan yang sudah diberikan.
- 4) Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah dibuat. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Tabel 3. 1

Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X) menurut Kotler dalam (Purwani dan Wahdiniwaty, 2017 : 65)	Reliability	a. Pelayanan yang cepat b. Hasil pelayanan sesuai dengan keinginan/harapan
		Responsiveness	a. Keinginan untuk membantu

			b. Tanggap dalam merespon keluhan dan memberikan pelayanan
		Assurance	a. Pengetahuan yang memadai b. Kemampuan menangani keluhan masyarakat c. Sikap ramah tamah dan sopan d. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan e. Bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan
		Emphaty	a. Komunikasi yang baik b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik c. Kemampuan memahami kebutuhan
		Tangibles	a. Kerapian arsip dan kebersihan gedung b. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
2.	Kepuasan Pasien (Y) menurut Tryhaji (Yulfitra, Aini & Andari, 2016)	Kesesuain Harapan	a. Pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan apa yang telah diharapkan.
		Kesediaan merekomendasikan	a. Kebersediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain atau keluarga
		Kepuasan pelayanan	a. Puas akan kualitas pelayanan yang diberikan

		Minat berkunjung kembali	a. Berminat berkunjung kembali b. Berminat untuk kembali memakai jasa
--	--	--------------------------	--

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu dengan cara :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kisi-kisi kuesioner mencakup dimensi kualitas pelayanan:

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy

Kuesioner juga mencakup unsur dalam kepuasan masyarakat :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Kesiediaan merekomendasikan
- c. Minat berkunjung kembali

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik ini dilakukan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada objek yang akan diteliti dan

dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi dan akan mempermudah dalam pengambilan keputusan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, penyediaan dokumen untuk memperoleh pengetahuan, keterangan, serta bukti untuk kepentingan penelitian.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan *Skala Likert*. Dalam Sugiyono (2014 : 93) skala likert merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi. Skala Likert disebut juga metode perhitungan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui skala sikap objek tertentu. Melalui penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan atau pernyataan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Berikut kriteria penilaian jawaban responden :

Tabel 3. 1
Kriteria Penilaian Jawaban Responden

Pernyataan	Simbol	Bobot Untuk Pertanyaan
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Untuk mengetahui total skor variabel dalam presentase, maka digunakan rumus berikut :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

N = Jumlah seluruh nilai

n = Nilai yang diperoleh

% = Presentase

Setelah presentase pervariabel diperoleh maka nilai tersebut dapat di kriteriakan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Skor

No.	Interval Persen	Kriteria
1.	84 % - 100 %	Sangat Setuju
2.	68 % - 84 %	Setuju
3.	52% - 68%	Kurang Setuju
4.	36 % - 52 %	Tidak Setuju
5.	≤ 36 %	Sangat Tidak Setuju

1. % terendah = (1:5) x 100% = 20%
2. % tertinggi = (5:5) x 100% = 100%
3. Jarak = 100% - 20% = 80%
4. Interval Kriteria = 80% : 5 = 16%

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan aplikasi SPSS Statistic 25 dan teknik Kolerasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) - (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{XY} = Koefisien korelasi product moment

n = Jumlah sampel

X = Skor pernyataan

y = Skor total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relatif terbebas dari bias atau ketidak aturan, akibat dari ketidakjelasan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner.

Apakah ada konsistensi jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang).

Menurut Azwar (2001 : 66) mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan relatif apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relatif tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma h^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*). Analisis data didefinisikan sebagai usaha mengolah data menjadi informasi, sehingga

karakteristik atau ciri-ciri dari data tersebut mudah untuk dimengerti dan berguna dalam rangka untuk memberikan jawaban yang berkaitan dengan kegiatan penelitian (Tarjo, 2019:103).

1. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

2. Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana untuk menentukan persamaan regresi antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien.

a. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Rumus persamaan regresi linier sederhana satu predictor yaitu:

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen yang diprediksikan (Variabel kepuasan pasien)

x = Variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (Variabel kualitas pelayanan)

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien regresi kualitas pelayanan

Untuk mengetahui harga a dan b dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_2) - (\sum X)(\sum XY)}{N \sum X_2 - (\sum X)^2} \quad b = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum XY)}{N \sum X_1 - (\sum X)^2}$$

Hasil b adalah koefisien arah regresi linier yang digunakan untuk menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu unit. Jika b positif maka terjadi penambahan dan jika b negatif maka terjadi penurunan atau pengurangan.

b. Koefisien Determinasi

Mencari besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien determinasi :

$$r^2 = \frac{b\{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)\}}{n \sum Y^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

r^2 = Koefisien determinasi

b = Koefisien regresi X dari persamaan regresi

n = Jumlah data

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y

c. Uji F

Kriteria yang dipakai dalam menguji hipotesis adalah Uji F yaitu :

- 1) Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat;

- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya secara simultan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kualitas Pelayanan Publik*.
- Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas pembantu seda pasir utama. *Jurnal ilmiah cano ekonomos*, 58-65.
- Anwar, I. &. (2015). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irsanty, I. (2017). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang*. Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang.
- Mindarti, C. S. (2016). *Moral Reasoning Memoderasi Kompetensi dan Independensi terhadap Audit*. Lampung: Prosiding. Simposium Nasional Akuntansi XIX.
- Ningrum, A. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru*. Fisip Universitas Riau.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 22-34.
- Rohaeni, H. d. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 312-318.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta.

- Tim Penyusun Buku, (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata I (S1)*, STIA Amuntai. Edisi Revisi
- Wahdiniwaty, A. P. (2016). *Analisis Kualitas pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Cinderella School Of English For Children* . Bandung: Jimm Unikom.
- Waode, A. &. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto. 226-237.