



PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIENDI PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT BUKIT SANGKAL KOTA PALEMBANG

DISUSUN OLEH :

NAMA : M. BURLIAN ARDHI

NIM : 19.11.040

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan beragam pelayanan publik yang di perlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum. Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Lebih sulit mengukur kualitas pelayanan daripada mengukur kualitas barang . Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak

terbatas pada kesembuhan penyakit fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Sebagai pihak yang memberikan pelayanan, maka kepuasan pengguna layanan adalah tujuan utama yang harus dicapai setiap Puskesmas. Kepuasan pasien adalah tolak ukur keberhasilan setiap Puskesmas, dengan harapannya .Jadi untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien BPJS dapat tercipta melalui kualitas pelayanan yang baik oleh para tenaga medis. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Sesuatu yang berkaitan dengan baik buruknya suatu bentuk pelayanan dimana merupakan hasil penilaian pasien dari pelayanan yang mereka dapatkan dengan pelayanan yang diharapkan. Kepuasan merupakan respon baik dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari awal terdaftarnya pasien berobat hingga





pasien meninggalkan Puskesmas tersebut.

Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang, Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Fenomena yang terjadi saat ini pada pelayanan kesehatan di puskesmas Bukit Sangkal masih di temukan bentuk-bentuk ketidakpuasan pasien dari segi sarana prasarana, fasilitas, maupun dari jumlah tenaga kesehatan yang terbatas, tetapi tuntutan kebutuhan pasien yang terus meningkat. Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Puskesmas Bukit Sangkal didukung oleh tenaga medis yang kompeten, meliputi dokter, dokter

gigi, bidan, perawat, petugas laboratorium, tenaga kesehatan lingkungan dan masyarakat, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Santoso, Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melakukan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan Ahmad Irianto, menjelaskan bahwa pengukuran aspek kualitas bermanfaat bagi puskesmas untuk: mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal

yang dianggap penting oleh pelanggan, dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Berdasarkan Observasi terdapat indikator yang ada di Puskesmas BukitSangkal yang terdiri dari kurang efesien nya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, hal ini bisa kita lihat seperti hal yang mengakibatkan prosedur pelayanan di Puskesmas BukitSangkal terhambat. Di ruang pendaftaran terkadang terlihat kosong dikarenakan petugas sibuk. Petugas mendafta pasien dengan buku catatan yang kemudian dimasukkan ke dalam berkas rekam medis dengan syarat setiap pasien membawa Kartu Tanda Pengenal. Namun, syarat tersebut banyak diabaikan oleh masyarakat, petugas kesulitan dalam mencari berkas rekam medis pasien. Hal itu menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama..

Dalam memberikan pelayanan Puskesmas BukitSangkal Palembang kurang disamakan dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu. Jam kerja Puskesmas BukitSangkal yaitu 6-7 jam per hari menjadi permasalahan bagi publik untuk menggunakan jasa pelayanannya. Di papan informasi jam buka mulai pukul 07.30-12.00 kecuali hari Jum'at dan Sabtu. Namun, pelayanan dibuka pada pukul 08.00 dan pendaftaran ditutup sampai pukul 10.00. Ketepatan waktu sesuai dengan aturan yang berlaku masih kurang diterapkan oleh petugas sehingga pelayanan untuk masyarakat tertunda. Sedangkan di loket kasir tidak terlalu menggunakan komputer atau mesin



ECR sehingga petugas kasir melayani masyarakat secara manual. Melihat kondisi yang ada di Puskesmas BukitSangkal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan mengenai “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat BukitSangkal Kota Palembang”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka penelitian ini dapat dirumuskan :
Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di pusat kesehatan masyarakat BukitSangkal Kota Palembang ?

3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di pusat kesehatan masyarakat BukitSangkal Kota Palembang.

4. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas,serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah
2. Bagi Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang sebagai masukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien selalu berlayanan dan berkunjung di puskesmas.
3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi SATYA Negara agar dapat dijadikan referensi atau hasanah ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah .Dari penjabaran tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang diatas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

$H_0:0$: Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas tidak berpengaruh terhadap kepuasanpasien.

H_{10} : Kualitas pelayanan pegawai Puskesmas berpengaruh positifterhadap kepuasan pasien.

6. Kriteria Penguji Hipotesis

Kesimpulan dari pengujian hipotesis ini ada 2 macam pilihan,menerima atau menolak hipotesis.Tentunya dengan menggunakan perumusan seperlunya agar dapat menentukan satu pilihan yang mudah dilakukan dan lebih terperinci.Untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan.

Sugiyono (2013:214),maka dilakukan uji signifan t.dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

LANDASAN TEORI

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.



Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Secara Umum pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Standar Operasional Prosedur Puskesmas Bukit Sangkal Palembang

Menurut Puskesmas Bukit Sangkal Kota Palembang, terdapat standar operasional prosedur, sebagai berikut :

1. Melakukan pendaftaran pengunjung dengan membawa tanda pengenalan/kartu berobat/ASKES/JAMKESMAS saat berkunjung di Puskesmas.
2. Kunjungan pertama kali harus membawa identitas (KTP/SIM/Kartu pelajar) dan selanjutnya mengisi formulir untuk mendapatkan kartu peserta. Kartu tanda peserta harus

dibawa untuk kunjungan berikutnya.

3. Pengguna layanan ASKES harus membawa kartu ASKES yang masih berlaku. Pengguna layanan miskin harus membawa kartu JAMKESMAS.
4. Penderita penyakit harus datang sendiri / dengan pendamping dan membawa Identitas yang jelas.
5. Melalui loket, ikuti nomor antrian kecuali kasus gawat darurat bisa langsung ke poli umum. Bagi pasien JAMKESMAS harus menandatangani bukti kunjungan pasien.
6. Setelah terdaftar di loket, dengan membawa Kartu Rawat Jalan/Kartu Ibu/Kartu Anak untuk dibawa ke masing-masing tempat pelayanan (Poli umum/KIA/Poli gigi).
7. Jangan waktu penyelesaian dalam kunjungan pasien 5-10 menit.

Prosedur standar pelayanan

3. Pengertian Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pasien kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pasien puas. Menurut Pohan dalam Aggrianni, (2017) pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas dengan



pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang pasien harapkan.

Tingkat Kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dan pengalaman dari kinerja penyedia jasa. Harapan berasal dari kata harap yang berarti keinginan supaya sesuatu terjadi. Sehingga harapan berarti sesuatu yang diinginkan agar dapat terjadi, dengan demikian harapan menyangkut masa depan. Dari penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari sampai pada tingkat cukup.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2018, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di tempat pelayanan kesehatan terdekat.

4. Macam-Macam Kepuasan

Menurut Umar (2011) Kepuasan dibagi menjadi 2 macam, yaitu :

1. Kepuasan fungsional yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan
2. Kepuasan psikologikal yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari sesuatu seperti suasana lingkungan yang hendaknya terasa nyaman dan menyenangkan bagi para pengunjung.

Dari uraian diatas, maka jenis atau macam kepuasan yang ada pada pasien adalah Kepuasan psikologikal, yaitu kepuasan yang diperoleh dari pelayanan perawat yang bertugas. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan harapan perawat, misalnya pasien yang baru masuk mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal saat pertama kali mendampingi pasien.

5. Komponen Kepuasan

Menurut Kotler dalam Ari, (2012) terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan. Komponen tingkat kepuasan terdiri dari:

- a. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan makanan secara tepat waktu dalam menyajikan makanan, keterampilan ahli gizi dalam menjelaskan diet kepada pasien, dan kemampuan ahli gizi dalam membuat menu sesuai kebiasaan makan pasien.
- b. Responsiveness (Ketanggapan), yaitu respon dalam membantu pasien memberikan pelayanan yang tanggap.
- c. Assurance (Keyakinan), yaitu suatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki dengan sikap yang baik, ramah, sopan, dan keterampilan dalam berkomunikasi sehingga timbul kepercayaan pasien terhadap saran yang diberikan.
- d. Emphaty (Perhatian), merupakan sikap perhatian yang diberikan ahli gizi atau pramusaji kepada pasien. Kemauan untuk melakukan pendekatan,



memberikan rasa nyaman, perlindungan, dan untuk mengerti keinginan, kebutuhan, dan perasaan pasien.

- e. Tangible (Nyata), yaitu sesuatu yang terlihat atau nampak nyata yang dapat dirasakan langsung oleh alat indera. Aspek yang diteliti meliputi rasa, variasi makanan, warna, aroma, tekstur, porsi, kebersihan alat makan, kesesuaian dan kelengkapan alat makan, serta penampilan pramusaji dan ahli gizi.

6. Metode Pengukuran Kepuasan

Berikut 4 metode untuk mengukur kepuasan pasien menurut Kotler,(2012)

1. Sistem keluhan dan saran
Bila puskesmas memiliki orientasi kepada pasien maka sudah sepantasnya memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan saran, pendapat atau keluhan mereka. Media yang dapat digunakan bermacam-macam seperti meletakkan kotak saran ditempat yang mudah dijangkau atau sering dilewati pasien, saluran telepon bebas pulsa dan lain-lain. Metode ini sifatnya pasif, tidak semua pasien yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya.
2. *Ghost Shopping*
Salah satu metode yang dilakukan adalah dengan menugaskan/mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pasien potensial pada produk/jasa puskesmas sendiri atau *competitor*. Mereka kemudian melaporkan hasil

temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan, selain itu *ghost shopper* dapat mengamati cara puskesmas yang lainnya dalam berinteraksi dan memperlakukan pasien. Tentu saja saat melakukan *ghost shopper* pegawai yang sedang dinilai tidak boleh tahu agar mendapatkan hasil yang real.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan sebaiknya menghubungi pasien yang sudah tidak membeli atau berganti pemasok agar dapat memahami apa yang menyebabkan itu terjadi sehingga dapat diambil Langkah-langkah perbaikan kedepannya.

4. Survey Kepuasan Pasien

Melalui survey maka perusahaan akan memperoleh umpan balik secara langsung dan dari sisi pasien mendapatkan perhatian terhadap pasiennya.

7. Hak dan Kewajiban Pasien

Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berkewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Memenuhi nasehat dan petunjuk perawat.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- d. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasehat, mematuhi



ketentuan, dan memberikan imbalan atas pelayananyang diterima, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat dan petunjuk perawat, mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, hak pasien sebagai berikut :

- a. Mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan Keperawatan yang akan dilakukan
- b. Meminta pendapat Perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya
- c. Mendapatkan Pelayanan Keperawatan sesuai dengan kode etik, standar Pelayanan Keperawatan, standar profesi, dtandar prosedur operasional, dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan
- d. Memeberi persetujuan atau penolakan tindakan Keperwatan yang akan diterimanya
- e. Memperoleh keterjagaan kerahasiaan kondisi kesehatannya. Pengungkapan rahasia kesehatan klien dilakukan atas dasar : Kepentingan kesehatan klien, pemenuhan permintaan aparaturn penegak hukum dalam rangka penegak hukum, persetujuan klien sendiri , kepentingan pendidikan dan penelitian, dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Adapun Tjiptono (2011) mengemukakan bahwa kepuasan

pasien ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Kinerja (*Performance*)

Wujud dari kinerja ini misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan puskesmas.

b. Ciri-ciri atau Keistimewaan Tambahan (*Features*)

Hal ini merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya kelengkapan interior dan eksterior, seperti televisi, Air Conditioner (AC), sound system dan sebagainya.

c. Keandalan (*Reliability*)

Dalam hal ini sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan pengalaman yang dimilikinya.

d. Kesesuaian dengan

Spesifikasi (*Conformance to Spesification*)

Dalam hal ini sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya misalnya seperti standar keamanan terpenuhiseperti peralatan pengobatan.

e. Daya Tahan (*Durability*)



Berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur selama pemakaian dalam penggunaan peralatan puskesmas, misalnya seperti peralatan bedah, alat transportasi dan sebagainya.

f. Service Ability

Service ability meliputi kecepatan, kompetensi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu.

g. Estetika

Estetika merupakan daya tarik puskesmas yang dapat ditangkap oleh panca indera misalnya seperti keramahan perawat, peralatan puskesmas yang lengkap dan modern, desain arsitektur puskesmas, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk dan sebagainya.

- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) Citra dan reputasi puskesmas serta tanggung jawab puskesmas. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap puskesmas tersebut terhadap prestasi dan keunggulan puskesmas selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar dalam keadaan sehat.

9. Manfaat Memperhatikan Kepuasan Pasien

Di dalam situasi Puskesmas banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien, karena pasien adalah klien yang terbanyak.

Menurut Fais Satrianegara(2014), Manfaat tersebut adalah :

- Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas.
- Terciptanya citra positif dan nama baik puskesmas karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini menguntungkan puskesmas karena termasuk pemasaran yang tidak langsung.
- Citra puskesmas akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi karena jumlah pasien yang meningkat untuk berobat dan ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti apa yang mereka dengar dari orang lain maupun berita.
- Berbagai pihak yang berkepentingan seperti asuransi akan mudah mempercayai puskesmas yang memiliki citra positif.
- Di dalam puskesmas yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Puskesmas pun berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi .

10. Puskesmas

Menurut Undang-Undang (No4 3, 2019), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya



kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Departemen Kesehatan (2011), Puskesmas merupakan Visi dan Misi Puskesmas Bukit Sangkal Kota Palembang

Motto : Mari Hidup Sehat

Visi : Puskesmas yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat menuju

C. PROSEDUR PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses dari kegiatan ilmiah yang pada hakikat berawal dari minat untuk mengetahui gejala tertentu. Sugiyono (2014:2) "Metode penelitian merupakan pendekatan rasional yang memberikan kerangka pikir yang koheren dan logis, sedangkan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran."

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal pembuatan hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi ini menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dan hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan jauh lebih baik disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan (deskriptif) hal-hal yang dinyatakan dalam masalah

penelitian. Penelitian ini juga bersifat analisis dan strategi asosiatif yakni menjawab masalah penelitian yang bersifat hubungan antara dua variabel atau lebih. Penulis akan menganalisis bagaimana pelayanan puskesmas (X) terhadap tingkat kepuasan pasien (Y). Sesuai dengan strategi yang dipilih, maka akan digunakan metode penelitian asosiatif kuantitatif.

2. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2014:39).

1) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variable bebas (*Independent Variable*), merupakan variabel independen yang dikembangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun pengaruhnya negatif (Augusty Ferdinan:2012). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah : Pelayanan Puskesmas (X).

2) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Dependent variabel merupakan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen, variabel dependent adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti (Augusty Ferdinan:2012). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah : Kepuasan Pasien (Y).

2. Populasi dan Sampel



1) Populasi

Menurut Sugiyono (2014:90) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas,obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.Jadi,populasi bukan hanya orang,tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.Populasi juga bukan sekedar jumlah yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Dari definisi diatas penulis menetapkan populasi sasaran adalah seluruh pasien di Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang.Sedangkan Populasi terjangkau adalah masyarakat yang akan berobat di Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang sebanyak 10.366 orang dalam 3 bulan terakhir (Mei,Juni,Juli 2023).

2) Sampel

Sugiyono (2014:91), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk peneliti.Nilai populasi besar,peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk peneliti.Misal,karena terbatasnya dana,tenaga dan waktu,maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.Apa yang dipelajari dari sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid,yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada peneliti ini adalah sampling insidental,yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan,yaitu siapa saja yang

secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dari jumlah populasi 10.366 orang,penulis dalam menentukan ukuran sampel Penelitian menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error 10% ,(Menurut Sugiyono).

Rumus yang digunakan sebagai berikut.

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

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar populasi

e = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan 10%

Jawab :

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

$$n = \frac{10.366}{(1+10.366.(0.1^2))}$$

$$n = \frac{10.366}{(1+10.366.(0.01))}$$

$$n = \frac{10.366}{(1+103,66)}$$

$$n = \frac{10.366}{(104,66)}$$

$$n = 99,05 \text{ Dibulatkan menjadi } 100$$

2.Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksudkan sebagai cara,untuk memperoleh dalam penelitian yang mendukung dan berkaitan dengan masalah yang akan menggunakan teknik pengumpulan data,sebagai berikut :

1) Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu,pengamatan yang dilakukan secara langsung dilokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat



mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang.

2) Angket (Kuisisioner)

Kuisisioner merupakan, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang datang ke Puskesmas BukitSangkal untuk dijawabnya. Menurut Sugiyono (2014:142), metode ini menggunakan instrument tertutup (*closed quessioner*) yang berbentuk pilihan. Dalam hal ini responden memilih jawaban yang telah disediakan dengan cara memberi tanda ceklist.

Setiap pertanyaan kuisisioner deiberikan bobot dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2014:93), skala likert adalah alat ukur yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang alat kelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengisi skala likert dalam instrument penelitian telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih salah satu dari setiap butir pertanyaan. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi 4 hingga dengan skor 1.

Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut dapat dilihat pada tabel I dibawah ini

Tabel 3

Skor Pilihan Jawaban Kuisisioner

No	Hasil Pertanyaan	Jumlah Skor
1.	Sangat Memuaskan	4
2.	Memuaskan	3
3.	Kurang	2

	Memuaskan	
4.	Tidak Memuaskan	1

Sebagai bahan penafsiran terhadap penilaian responden yang ditemukan besar atau kecil. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi atau seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependent*), digunakan pedoman yang deikemukakan Sugiyono (2014:28) yaitu dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 4

Interval Nilai

No	Interval Kofesien	Tingkat Hubungan
1.	0,00-0,199	Sangat Rendah
2.	0,20-0,399	Rendah
3.	0,40-0,599	Sedang
4.	0,60-0,799	Baik
5.	0,80-1,000	Sangat Baik

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu, kegiatan yang dilakukan penulis dalam mencari dan menyimpulkan dat-data yang diperlukan melalui buku-buku yang berhubungan dengan perumusan masalah-masalah yang akan diangkat dalam penelitian, misalnya buku-buku yang memuat teori-teori beserta penjabaran yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.

4) Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu segala materi yang membuat informasi atau pengumpulan, penyusunan, dan penyaluran setiap jenis dokumen dalam setiap bidang kegiatan. Menurut Arikunto (2010:201), dokumentasi adalah



mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya.

3. Teknik Uji Coba Instrumen

Instrumen adalah alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dari sumber penelitian, dari sumber data yang akan dijadikan sebuah sampel. Instrumen penelitian baru memenuhi persyaratan keabsahan (validity) dan keandalan (reability). Prinsip keabsahan dapat dipenuhi apabila instrumen tersebut menghasilkan data yang stabil dan konsisten, serta tidak bersubjektivitas dan kekontaminasian (bias) oleh waktu dan tempat.

Dalam penelitian dengan menggunakan suatu instrumen, tentunya instrumen tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel, karena kadang-kadang instrumen akan menurun keakuratannya didalam melakukan pengukuran jadi harus diuji sebelum digunakan.

1) Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan ukuran yang benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat test tersebut semakin mengenai pada sasaran, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini menggunakan Corrected item-Total Correlation.

Uji variabel instrumen digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-

butir suatu daftar pertanyaan dan mendefinisikan suatu variabel instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) apa yang sebenarnya diukur (Sugiyono, 2014:137).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 26 dan dibandingkan dengan nilai r_{hitung} (r_{tabel}).

Kriteria pengujian validasi:

$r_{hitung} > r_{tabel}$ = Valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ = Tidak valid

Atau dalam SPSS

Sig < 0,05 = Valid

Sig > 0,05 = Tidak valid

2) Uji Reabilitas

Setelah melakukan uji validitas instrumen, maka dilakukan pengujian alat pengumpulan data yang kedua yaitu uji reliabilitas instrumen. Menurut Arikunto (2012, hlm. 100) menyatakan, "reliabilitas atau sering disebut juga ketetapan tes, merupakan kriteria untuk menetapkan taraf ketelitian, bila digunakan untuk mengukur hasil belajar murid. Ketetapan itu berlaku untuk setiap alat ukur yang sama.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas internal suatu alat ukur pada penelitian ini, akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha menurut Sekaran dalam Priyatno Duwi (2016:158) nilai reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8.

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsistensi untuk



pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data sebagai berikut.

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknis analisis linier sederhana adalah hubungan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara suatu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Rumus regresi linier sederhana Sugiyono (2014:188), sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y apabila X =0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara terpisah. Adapun untuk menguji hipotesis yang penulis kemukakan dengan rumus uji t , sebagai berikut :

a. Uji T

Menurut Sugiyono (2012:214), rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

Dasar pengambilan keputusan pengajuan :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial digunakan koefisien determinasi.

Menurut Sugiyono (2013:250), koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti bila $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bila adjusted R^2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila adjusted R^2 semakin kecil bahkan mendekati 0, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Adapun rumus koefisien determinasi adalah, sebagai berikut :

$$kd = R^2 \times 100\%$$



Keterangan :

kd = Besar atau jumlah koefisien determinasi

R^2 = Nilai koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui arah hubungan

antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Berikut ini hasil dari analisis regresi linier sederhana dari penelitian ini :

Tabel 12

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	988.471	1	988.471	618.865	.000 ^b
	Residual	156.529	98	1.597		
	Total	1145.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Puskesmas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang didapatkan adalah 0.000 artinya $0.000 < 0.05$ yang menyimpulkan bahwasanya variabel pelayanan puskesmas (X) berpengaruh dengan variabel kepuasan pasien (Y) Berdasarkan rumus persamaan analisis regresi linear sederhana menyajikan korelasi variabel independen dan dependen secara parsial, maka:

$$Y = 988.471 + 156.529 X$$

$$Y = 1145 X$$

1. Nilai konstanta, yaitu 988.471 artinya apabila variabel pelayanan puskesmas dianggap tidak memiliki perubahan maka variabel kepuasan pasien akan bernilai adalah 988.471.

2. Nilai koefisien pada variabel pelayanan puskesmas yaitu 156.529 artinya apabila terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel pelayanan puskesmas maka akan menambah variabel kepuasan pasien senilai 156.529

Berdasarkan Output diatas menunjukkan bahwasanya nilai F hitung sebesar 618.865 dengan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$ maka model regresi linier sederhana dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel pelayanan puskesmas (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).



2. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dapat digunakan untuk membandingkan rata-rata dari dua kelompok yang berbeda. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah perbedaan antara kedua kelompok

tersebut secara signifikan atau hanya akibat dari variasi acak. Berikut ini hasil hipotesis uji t pada penelitian ini :

Tabel 13
Hasil Hipotesis Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-1.209	1.361		-.888	.377
	Pelayanan Puskesmas	.670	.027	.929	24.877	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26 (2023)

Uji t :

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 24.877 &= \frac{0,000\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,000^2}} \\
 24.877 &= \frac{0,000\sqrt{98}}{\sqrt{1-0}} \\
 24.877 &= \frac{0,000\sqrt{98}}{\sqrt{1}} \\
 24.877 &= \frac{0}{0} \\
 24.877 &= 0 \\
 &= 24.877 - 0 \\
 &= 24.877
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel diatas variabel pelayanan puskesmas memperoleh nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan nilai t hitung $24.877 > 1.666$. Dapat

diambil kesimpulan bahwa variabel pelayanan puskesmas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Koefisien Determinasi

Uji determinasi dalam SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh model regresi linear yang dibangun. Uji ini memberikan informasi tentang seberapa baik model regresi mampu menjelaskan variasi dalam data dan memprediksi nilai-nilai variabel dependen.

Tabel 14

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.863	.862	1.264

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Puskesmas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26 (2023)



Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,929^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0.863 \times 100\%$$

$$Kd = 86,3 \%$$

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai Adjusted R square senilai 0,863 atau 86,3% Artinya kontribusi variabel independen dalam penelitian ini 86,3%. Hal ini berarti sisa 13,7% dipengaruhi variabel lainnya.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka kesimpulan pada penelitian ini adalah :

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari Uji Koefisien Determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memenuhi persyaratan berdasarkan hasil penelitian dan tabel pengolahan SPSS versi 26 didapatkan nilai Adjusted R Square senilai 0,863 atau 86,3%. Semua ini bahwa dengan nilai persentase diatas pelayanan Puskesmas membuktikan kualitas yang dilakukan sudah baik, mulai dari pasien datang sampai dengan pasien sembuh. Ada pengaruh antara variabel pelayanan puskesmas (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) Puskesmas BukitSangkal 86,3% atau kategori sangat baik. Sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain

yang ada di Puskesmas BukitSangkal Kota Palembang.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka saran dalam penelitian ini adalah :

Kualitas pelayanan di Puskesmas BukitSangkal yang sampai saat ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam hal fasilitas fisik, kelengkapan peralatan medis dan keramahan serta keterampilan petugas harus di tingkatkan demi kenyamanan dan kepuasan pasien untuk berkunjung kembali. Sebagai wawasan tambahan terkait pelayanan Puskesmas yang peneliti lakukan bisa jadi bahan referensi untuk meneliti pelayanan terhadap pasien dengan menambahkan variabel independen lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Irianto, Al Farurrazi. 2013. *Analisis Kebugaran Jasmani Dari Aspek Durasi Olahraga Pada Peserta Didik SMP Negeri 5 Kota Banjarmasin*. Banjarmasin: *Jurnal Pendidikan Jasmani*
- Erwan Agus Purwanto. 2018. *Pengertian Puskesmas Menurut Para Ahli*. diakses 7 Desember 2022 dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2011/11/pengertian-puskesmas-menurut-paraahli.html>
- E. Prihastono. Kotler. 2012. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web*. *Dinamika Teknik Industri*
- Erisamdy Prayatna. 2010. *Faktor-faktor yang mempengaruhi*



Kepuasan Pasien. Jakarta: Sastra Indonesia dan Daerah

F Amir. Kotler. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.* Jurnal.Unpan.ac.id

Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Husain Umar. 2011. *Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Islam Siti Rahma Padang.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2012. *Etika Customer Service.* Jakarta : Raja Grafindo Persada

Munir. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Bumi Aksara.

Prabowo. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan.* Program Studi Diploma III Keperawatan Haji Medan

Pohan, I. S. 2017. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan.* Jakarta: EGC

Peraturan Menteri Kesehatan. 2019. *Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Pasien.* Jakarta : Mandar Maju

Peraturan Menteri Kesehatan. 2018. *Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.* Jakarta : Mandar Maju

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019

Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Salemba Medika.

Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* Jakarta: Kencana Prenada Media .

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.* Bandung : CV Alfabeta.

SK Firdaus, T Santoso. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Kalirangcut Kota Surabaya.* : Jurnal Penelitian Administrasi.

Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014. *Tentang Keperawatan*

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2019. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*

