

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
BULUKUNYI KABUPATEN
TAKALAR**

SKRIPSI



Oleh
VIKA ROSA
NIM 105720540315

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI PUSKESMAS BULUKUNYI
KABUPATEN TAKALAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Disusun dan diajukan oleh :

VIKA ROSA

10572 05403 15

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Setiap hembusan nafas yang diberikan Allah padamu bukan hanya berkah, tapi juga tanggung jawab (Anonim).
- Visi tanpa eksekusi adalah halusinasi (Henry Ford).
- Jika kamu tidak membangun mimpimu, seseorang akan mempekerjakanmu untuk membangun mimpinya (Tony Gaskins).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda, ketulusannya dari hati dan doa yang tidak pernah putus, semangat yang tak ternilai, serta untuk orang-orang terdekatku yang tersayang, dan untuk Almamater biru kebanggaanku.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : VIKA ROSA

NIM : 10572 05403 15

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu tanggal 21 Oktober 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Oktober 2019

Menyetujui :

Pembimbing I

Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si.
NIDN: 0028087801

Pembimbing II

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NIDN: 0927078201

Mengetahui



Jemari Rasnong, S.E., M.M.
NBM: 003 078

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini atas nama **VIKA ROSA**, NIM: **10572 05403 15**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar No. 0015/SK-Y/61201/091004/2019 M, tanggal 21 Shafar 1441 H/ 21 Oktober 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Shafar 1441 H
21 Oktober 2019 M

Panitia Ujian

Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M.
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE., M.M.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M.
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji : 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, M.A.
2. Muh. Nur R., S.E., M.M.
3. Faidhul Adziem, S.E., M.Si.
4. Dr. Buyung Romadhoni, S.E., M.Si.

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, S.E., M.M.

NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : VIKA ROSA

Stambuk : 10572 05403 15

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bujukunyi Kabupaten Takalar**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya

Sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 21 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Vika Rosa

NIM: 10572 05403 15

Diketahui Oleh :



Dekan Fakultas Ekonomi

Isnan Rasulong, S.E., M.M.
NBM : 903078

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur R., S.E., M.M.
NBM : 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul *“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar”*.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis bapak *ANSAR* dan ibu *ROSDIANA* yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini, dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan

yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasullong, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Buyung Romadhoni, SE., M.Si selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengajarkan penulis, sehingga selesai dengan baik.
5. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/ ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 yang selalu belajar bersama dan tidak sedikit bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Makassar, 26 Agustus 2019

Penulis

ABSTRAK

VIKA ROSA, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar, Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh pembimbing I Buyung Romadhoni dan pembimbing II Muh. Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan wawancara langsung. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Berdasarkan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan nilai $t_{hitung} = 10,362 > t_{tabel} = 0,679$ dan nilai sig 0,019 < 0,05 yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 20.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

VIKA ROSA, 2019, Analysis of Service Quality Against Patient Satisfaction in the Bulukunyi Health Center in Takalar District, Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University Makassar. Guided by Supervisor I Buyung Romadhoni and Advisor II Muh. Nur Rasyid.

This study discusses to study and analyze the quality of service to patient satisfaction at the health center Bulukunyi District of Takalar. This type of research is a quantitative study using descriptive, this method uses a questionnaire filled out by respondents and direct interviews. The sample in this study uses accidental samples, which is the determination of samples based on anyone who is reunited with researchers and can be used samples. Thus the sample in this study amounted to 50 people. Based on the data in this study, it shows that the quality of service has a positive and significant effect on patient satisfaction which is reinforced by the results of testing which show that it is supported by the t test which produces a t value of $10.362 > t 0.679$ and a sig value of $0.019 < 0.05$ obtained from data processing through the SPSS 20 application.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Manajemen Pemasaran.....	5
2. Kualitas Pelayanan.....	6
3. Kepuasan Konsumen.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Konsep.....	22
D. Hipotesis.....	22

BAB III	METODE PENELITIAN.....	23
	A. Jenis Penelitian	23
	B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	23
	C. Variabel dan Operasional Variabel.....	24
	D. Populasi dan Sampel.....	25
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
	F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
	B. Hasil Penelitian.....	43
	C. Pembahasan.....	51
BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA.....	
	LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1	Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk.....	31
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jumlah Umur	32
Tabel 4.3	Daftar Pegawai	35
Tabel 4.4	Sumber Daya Sarana Kesehatan.....	36
Tabel 4.5	Daftar Sarana Perlengkapan.....	37
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.8	Standar Penilaian.....	45
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	45
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	46
Tabel 4.11	Uji Validitas	47
Tabel 4.12	Uji Reabilitas	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Sederhana	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Pelayanan.....	8
Gambar 2.2	Kerangka Konsep.....	22
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Bulukunyi.....	40



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar yang terletak di kelurahan Bulukunyi adalah Puskesmas Bulukunyi yang menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien ataupun keluarganya adalah waktu tunggu untuk pemeriksaan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, serta beberapa petugas yang kurang ramah. Begitu pula dengan ketersediaan obat yang disediakan oleh pihak Puskesmas kurang lengkap, sehingga pihak pasien harus membeli obat dari luar Puskesmas.

Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas Bulukunyi harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Bulukunyi kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya.

Ditemukan juga adanya kecenderungan yang mengarah kepada kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Bulukunyi Takalar khususnya di ruang perawatan nifas. Hal yang dimaksud antara lain masih adanya keluhan mengenai kenyamanan yang diberikan selama proses perawatan. Ini disebabkan karena pihak pasien kurang nyaman dengan kondisi plafon yang rusak. Sebuah organisasi kesehatan harus memberikan kemudahan prosedur dan memberikan kenyamanan pada pengguna jasa. Hal ini tidak sejalan dengan yang ada di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar saat ini.

Dilihat dari dimensi karakteristik operasional kinerja pada teori Garvin, dikatakan bahwa seorang dokter atau petugas kesehatan harus mampu dan mahir melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap pasien yang

ditangani tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Bulukunyi Takalar kadangkala petugas magang kurang telaten pada saat pemasangan infus terhadap pasien.

Adanya keluhan beberapa petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya rasa simpati petugas terhadap pasien, dan tidak sesuai ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pekerja harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi. Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Puskesmas berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut.

Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dirasakannya amat jauh dari harapan itu. Tetapi sejauh ini ternyata tidak ada perbaikan yang berarti dalam penyelenggaraan pelayanannya padahal tujuan akhir dari pelayanan adalah harus bermuara kepada peningkatan kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini mengenai “Apakah tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang diberikan oleh Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar?”

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan “Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar”.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik:
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan demi pengembangan ilmu-ilmu sosial.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggeluti bidang kualitas pelayanan kesehatan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam melakukan kegiatan evaluasi mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bulukunyi.
 - b. Sebagai bahan guna memantapkan program pelayanan yang maksimal kepada para pasien guna mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Pemasaran

Menurut Hasibuan (2011): "Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu." Menurut R.W. Griffin (2014): "Manajemen dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan (termasuk perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber daya organisasi (tenaga kerja, keuangan, fisik dan informasi) yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi dengan cara yang efisien dan efektif." Sedangkan menurut Henry Fayol: "Manajemen mengandung beberapa fungsi utama yaitu mengatur, mengorganisasi dan mengendalikan. Fungsi manajemen adalah elemen dasar yang selalu melekat pada proses manajemen yang dibuatkan tujuan manajer dalam melakukan aktivitas pencapaian tujuan."

Menurut Daryanto (2011): "Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain." Menurut Philip Kotler (2012): "Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain." Sedangkan menurut Jay Abraham: "Pemasaran adalah sebuah media untuk

mencapai kesuksesan dengan cara memberikan pelayanan paling baik kepada konsumen”.

Menurut Philip Kotler (2012): “Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, pelaksanaan dan pengawasan program-program yang ditujukan untuk pengadaan perturan dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi.” Menurut Dharmmesta dan Handoko (1982): “Manajemen pemasaran ialah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan agar perusahaannya berkembang dan mendapatkan laba,” Sedangkan menurut Suparyanto dan Rosad (2015): “Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsepkan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan”.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak memenuhi kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sehubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, maka menurut Soejitno (2002) yang dikutip dalam jurnal Pratama, Tenri (2016) untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan bagian dari pemenuhan hak konsumen yang utama yaitu hak untuk terpenuhi kebutuhan dasarnya. Tingkat kepuasan pelayanan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit dapat diartikan sebagai gambaran utuh tingkat kualitas rumah sakit itu sendiri menurut penilaian pasien.

Menurut Hantiningtiya, Bunga (2016) "Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan.

Menurut Hayana, Yaseer (2013) "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Menurut Harbani Pasolong (2012) "Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan".

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan

(*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi parkonsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian kepelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Adapun alur pelayanan yang ada di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar :



Gambar 2.1
Alur Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Empati dengan customers.

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur.

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tata cara pelayanan.

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan.

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan.

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya.

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir.

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin.

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers.

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Selain beberapa asas di atas, penyelenggaraan pelayanan juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa

penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta (c) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang memadai.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman menyatakan bahwa ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan imagenya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya.

Contohnya: kualitas pelayanan yang digunakan mewakili bukti fisik adalah kebersihan Puskesmas, maka kebersihan Puskesmas akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kebersihan Puskesmas berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien, dengan begitu kinerja dari Puskesmas dianggap baik oleh pasien.

b) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas. *Reliability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa.

Contohnya: Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah.

Contohnya: Pegawai tanggap dalam melayani keluhan pasien, maka kecepatan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Pasien dikatakan puas jika ketanggapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

d) Jaminan (*Assurance*), Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastiaan.

Contohnya: Pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang diberikan Puskesmas, maka pengetahuan pegawai akan dinilai oleh pasien berdasarkan tingkat kepentingan kinerja. Pasien dikatakan puas jika pengetahuan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

e) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus.

Contohnya: Kesedian pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan dari pasien. Maka kesedian pegawai akan dinilai oleh konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan pasien dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh pasien.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Zeithaml dan Bitner "Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian

mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.

Menurut Philip Kotler (2012) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Menurut Zulian Yamit (2002) dalam jurnal Sinurat, Jeriko (2014) “kepuasan konsumen adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan”.

1) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

- a) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- b) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- d) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- e) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu:

- a) Karakteristik produk, karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b) Harga, semakin mahal harga perawatan maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar.
- c) Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas/karyawan, kecepatan dalam pelayanan. Organisasi/perusahaan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan konsumen/pelanggan maupun orang lain yang berkunjung.
- d) Lokasi, meliputi letak, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan konsumen dalam memilih.
- e) Fasilitas, kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan konsumen, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f) Image, yaitu citra, reputasi dan kepedulian perawat/karyawan terhadap lingkungan
- g) Desain visual, tata ruang dan dekorasi ikut menentukan kenyamanan suatu perusahaan, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- h) Suasana, suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya dalam proses penyembuhannya pasien. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang

menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung.

- i) Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari konsumen dengan cepat diterima.

2) Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney, mengatakan indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

a) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi :

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.

3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c) Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk/jasa.

Philip Kotler mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien, yaitu :

a) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada konsumen (Customer-Centered) memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

b) Survei Kepuasan Konsumen

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh

tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: "Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT. A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas".

2) *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3) *Problem Analysis*

Konsumen yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

c) Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

d) Analisis Konsumen yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, disajikan beberapa hasil dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang telah dilakukan sebagai berikut:

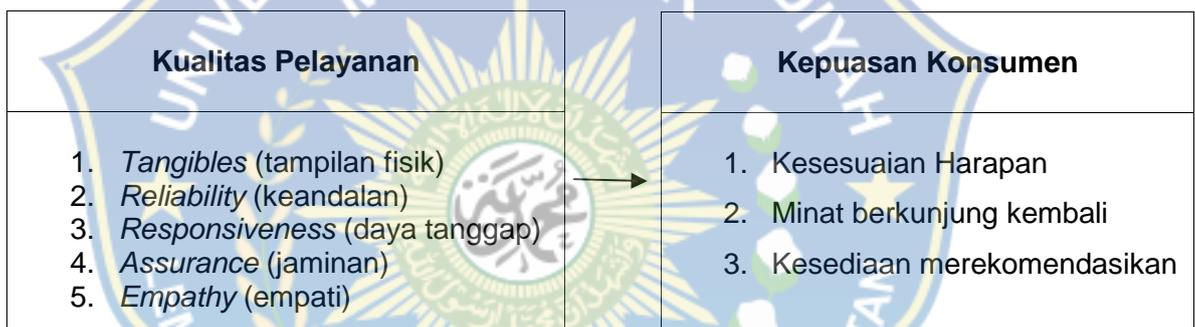
Nama Peneliti	Judul	Variabel	Kesimpulan
Sapmaya Wulan (2018)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan.	Kepuasan Pasien (X), Kualitas Pelayanan (Y).	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. Natar Medika di Bandar Lampung selatan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum

			optimal.
Bunga Rizki Hartiningtiya 2017	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta Hospital	Kepuasan Pasien (X), Kualitas Pelayanan kesehatan (Y).	RS MH Thamrin perlu memperhatikan pelayanannya agar tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan
Tenri Putri Pratama (2016)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto	Kualitas Pelayanan (X), Estetika (Y1), Kinerja (Y2), Perbaikan (Y3), Pencitraan publik (Y4).	Penanganan perbaikan, dan pencitraan publik pada ruang rawat inap RSUD Lanto Dg. Pasewang Jeneponto secara umum memiliki standar kualitas kesehatan yang baik.
Yaseer Thariq Hayaza 2013	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara	Kepuasan Konsumen (X), Pelayanan Kefarmasian (Y).	Kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanankefarmasian termasuk tingkatan yang cukup puas
Jeriko Sinurat (2014)	Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Kepuasan pasien (X), kualitas Pelayanan (Y)	Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dilakukan pada bangsal Hemodialisis telah memenuhi harapan pasien atas RS. tersebut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

C. Kerangka Konsep

Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (Empati), selanjutnya akan dievaluasi oleh pasien apa yang telah mereka rasakan, menurut Hawkins dan Lonney yakni kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.



Gambar 2.2
Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah pada bab sebelumnya maka diduga *Tangibles* (tampilan fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan Metode deskriptif, metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiono (2011), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan suatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bulukunyi yang berlokasi di Kelurahan Bulukunyi, Kecamatan Polongbangkeng Selatan (Pol-Sel), Kabupaten Takalar.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 2 bulan, terhitung bulan Juli hingga bulan Agustus 2019.

C. Variabel dan Operasional Variabel

1. Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau variabel dengan kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012)

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan huruf X dan Y, dimana X merupakan kualitas pelayanan, dan Y merupakan kepuasan konsumen.

a) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predicator, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*Independent Variable*) adalah kualitas pelayanan (X).

b) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat (*Dependent Variable*) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sesuai dengan masalah yang akan diteliti, maka yang menjadi Variabel Terikat (*Dependent Variable*) adalah kepuasan konsumen (Y).

2. Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiono (2010) "Operasional variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya".

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiono:2015) "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan".

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/keluarga pasien Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar yang terdaftar diloket rawat inap maupun rawat jalan pada saat penelitian berlangsung.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel sesuai dengan besarnya sampel yang dibutuhkan selama penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung untuk mendapatkan data-data dan informasi baik dari karyawan maupun pasien yang berobat dan dirawat.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan dokumen tertulis (hasil penelitian, laporan tertulis, buku literature, majalah, jurnal dan sebagainya).

3. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang bersifat *multiple choice* kemudian disebarakan kepada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat.

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a) Mengorganisasikan data hasil kuesioner meliputi pencatatan, penghimpunan dan pengelompokan data yang berasal dari responden.
- b) Pemberian bobot pada tiap jawaban responden, dilakukan dengan skala Likert yaitu skala ordinal yang pengukurannya memuat tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Penelitian ini menggunakan 5 pilihan tingkat kesetujuan yang diajukan kepada responden sebagai berikut:

- 1) Sangat Tidak Setuju : skor 1
- 2) Tidak Setuju : skor 2
- 3) Kurang Setuju : skor 3
- 4) Setuju : skor 4
- 5) Sangat Setuju : skor 5

2. Analisis Data

Menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reabilitas, dan uji t (parsial).

a. Analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar.

Dalam metode analisis regresi sederhana pengelolaan data menggunakan program SPSS, dapat disusun model sebagai berikut:

$$Y=a+Bx$$

Dimana:

Y= Kepuasan pasien

a= Konstanta

x= Kualitas pelayanan

B= Koefisien regresi

Menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

b. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Menilai masing-masing butir pertanyaan dapat dinilai dari nilai *ectecord item-total correlation*.

Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r-tabel yang diperoleh melalui *df (Degree of Freedom)*. Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 20.

c. Uji Reabilitas

Reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 20. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.

d. Uji t (parsial)

Uji t atau dikenal uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap

variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Wilayah Puskesmas (UPT Dinkes) Bulukunyi

Puskesmas (UPT Dinkes) Bulukunyi merupakan salah satu di antara 15 UPT Dinkes di Kabupaten Takalar, terletak di wilayah Kecamatan Polongbangkeng Selatan Desa Bulukunyi, kira-kira 12 km dari ibu kota Kabupaten Takalar dan mempunyai wilayah kerja 5 Desa yaitu :

1. Kelurahan Bulukunyi,
2. Desa Cakura,
3. Desa Surulangi,
4. Desa Lantang, dan
5. Desa Moncongkomba.

Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Bulukunyi, sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara Kelurahan Patte'ne (Kec. Polongbangkeng Selatan).
- b) Sebelah Barat Kelurahan Bontokadatto (Kec. Polongbangkeng Selatan).
- c) Sebelah Selatan Kecamatan Bangkala Barat (Kab. Jeneponto).
- d) Sebelah timur Desa Ko'mara (Kec. Polongbangkeng Utara).

2. Luas wilayah dan Kepadatan Penduduk

Luas wilayah kerja 60,05km² dengan kepadatan penduduk 238 jiwa/km² seperti disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1
Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk
UPT Dinkes Bulukunyi Tahun 2018

No	Desa/Kelurahan	Luas Wilayah Km/Persegi	Jumlah KK	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
1.	Bulukunyi	15,49	787	2.857	184
2.	Cakura	9,12	866	2.852	313
3.	Surulangi	6,08	441	1.426	235
4.	Lantang	17,23	1.115	3.928	228
5.	Moncongkomba	12,13	988	3.219	265
Jumlah		60,05	4.197	14.282	238

Sumber : Hasil pendataan tiap desa UPT Dinkes Bulukunyi tahun 2018

Pada tabel 4.1 terlihat bahwa Desa Cakura yang terpadat penduduknya 313/km² jiwa dan desa yang terjarang penduduknya adalah Kelurahan Bulukunyi 184 jiwa/km².

3. Jumlah penduduk

Adapun jumlah penduduk yang berada di wilayah kerja UPT Dinkes Bulukunyi berdasarkan golongan umur sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Golongan Umur Puskesmas Bulukunyi Tahun 2018

No	Desa	Golongan Umur (Tahun)																												Sub total		Total						
		<1		01-04		05-09		10-14		15-19		20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69			70-74		>75			
		Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr	Lk	Pr		Lk	Pr				
1	Bulukunyi	28	27	154	149	65	72	108	84	125	125	126	100	121	100	120	102	105	102	106	103	105	51	65	50	63	50	65	35	55	34	55	34	48	1.366	1.491	2.857	
2	Cakura	28	27	154	148	65	62	85	83	112	123	113	125	99	130	112	149	124	132	110	121	117	128	42	63	44	42	42	44	39	37	39	37	39	37	1.364	1.488	2.852
3	Sumlangi	14	13	77	74	54	33	38	47	49	51	52	61	44	50	66	73	60	69	61	70	60	74	25	26	26	26	25	28	10	17	11	16	10	16	682	744	1.426
4	Lantang	38	37	212	205	137	114	124	111	144	175	143	150	133	155	145	173	179	180	180	195	171	183	75	83	74	76	74	84	30	30	28	32	28	30	1.915	2.013	3.928
5	Moncongkomba	31	30	174	168	113	94	91	95	75	91	69	119	115	132	137	157	148	180	125	145	148	179	84	90	44	85	41	57	32	38	25	36	27	44	1.479	1.740	3.219
	Jumlah	139	134	771	744	434	375	446	420	505	502	581	491	588	560	672	613	666	578	637	599	669	277	327	238	292	232	278	146	177	137	176	138	175	6.806	7.476	14.282	

Sumber : Hasil pendataan kader di wilayah kerja UPT Dinkes Bulukunyi tahun 2018

Berdasarkan uraian penggolongan umur tiap desa, maka golongan umur tertinggi adalah umur antara 1 tahun sampai 4 tahun sebanyak 1.515 jiwa dan yang paling sedikit adalah yang berumur <1 thn tahun sebanyak 223 jiwa. Namun, penduduk usia produktif tetap tinggi dilihat dari angka penduduk.

4. Visi dan Misi Puskesmas Bulukunyi

Visi Puskesmas Bulukunyi

Terwujudnya UPT Dinkes Bulukunyi sebagai pusat pelayanan kesehatan terdepan yang dapat memberikan pelayanan berkualitas, merata dan terjangkau untuk mendukung akselerasi pembangunan kesehatan.

Misi Puskesmas Bulukunyi

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.

Dilandasi pemikiran bahwa UPT Dinkes Bulukunyi akan selalu menggerakkan pembangunan sektor lain yang diselenggarakan di wilayah kerjanya agar memperhatikan aspek kesehatan yaitu pembangunan yang tidak menimbulkan dampak negative terhadap kesehatan, setidaknya terhadap lingkungan dan perilaku masyarakat.

2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat.

Dilandasi pemikiran bahwa UPT Dinkes Bulukunyi akan selalu berupaya agar setiap keluarga dan masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya makin berdaya di bidang kesehatan, melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan menuju kemandirian untuk hidup sehat.

3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan.

Pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan UPT Dinkes Bulukunyi akan selalu berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan

memuaskan masyarakat, mengupayakan pemerataan pelayanan kesehatan serta meningkatkan efisiensi pengelolaan dana sehingga dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

4. Pengembangan sumber daya manusia kesehatan.

UPT Dinkes Bulukunyi akan selalu berupaya meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia kesehatannya dengan cara mengembangkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatannya sehingga mampu bekerja dan melayani masyarakat sesuai standar dan pedoman yang ada.

Motto Puskesmas Bulukunyi

Bersama untuk lebih unggul, Kreatif dalam upaya yang nyata dan inovatif.

Nilai – Nilai Organisasi Puskesmas Bulukunyi

Nilai Organisasi (LAPRIS) yang merupakan singkatan dari :

L : Loyalitas

A : Akuntabel

P : Profesional

R : Ramah

I : Integritas

S : Sigap

Budaya Kerja UPT Dinkes Bulukunyi

5S : Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun

2. Sumber Daya Kesehatan

a. Tenaga Kesehatan

Untuk meningkatkan pelayanan dan jangkauan pelayanan kesehatan, maka Puskesmas Bulukunyi ditunjang oleh tenaga medis dan paramedis yang bertugas sebagai berikut :

Tabel 4.3
Daftar Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan
UPT Dinkes Bulukunyi Tahun 2018

No.	Jenis Ketenagaan	Standar Permenkes 75 Tahun 2014 Puskesmas Pedesaan Ranap	Yang Ada Sekarang				Kekurangan	Keterangan
			PNS	PTT	Suka Rela	Total		
1	Dokter atau Dokter Layanan Primer	2	0	0	2	2	Kekurangan Tenaga	
2	Dokter Gigi	1	1	0	0	1		
3	Perawat	8	5	0	26	31		
4	Perawat Gigi	0	1	0	1	2		
5	Bidan	7	5	0	31	36		
6	Tenaga Kesmas	1	2	0	1	3		
7	Tenaga Kesling	1	5	0	1	6		
8	Ahli Teknologi Laboratorium Medik	1	1	0	1	2		
9	Tenaga Gizi	2	0	0	2	2		
10	Tenaga Kefarmasian	1	1	0	0	1		
11	Tenaga Administrasi	2	0	0	6	6	2	Kekurangan Tenaga
12	Pekarya	1	0	0	0	0	1	

Sumber : Data Kepegawaian Puskesmas Bulukunyi tahun 2018

Dengan melihat jumlah pegawai Puskesmas Bulukunyi, maka dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Bulukunyi masih kekurangan tenaga utamanya terutama dokter umum, tenaga administrasi/ tata usaha, bidan desa, perawat Pustu, dan pekarya.

b. Sarana Kesehatan

Keadaan sarana kesehatan sampai akhir tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Sumber Daya Sarana Kesehatan
Puskesmas Bulukunyi Tahun 2018

No	Sarana Fisik	Jumlah	Keterangan
1	Gedung Puskesmas	1	Baik
2	Gedung Perawatan	2	Baik
3	Gedung UGD	1	Baik
4	Rumah Dokter	1	Rusak Ringan
5	Rumah Paramedis	1	Rusak Ringan
6	Rumah Bidan	1	Rusak Berat
7	Gedung Pustu	3	2 Baik, 1 Rusak Sedang
8	Gedung Poskesdes	3	1 Baik, 2 Rusak Sedang
9	Kendaraan Roda 4 (Puskel, Ambulance)	2	1 Baik, 1 Rusak Ringan
10	Sepeda Motor	7	5 Baik, 1 Rusak Ringan, 1 Rusak Berat
11	Posyandu	33	29 Baik, 3 Rusak Ringan, 1 Rusak Berat 8 Menumpang, 25 Permanen

Sumber: Data Inventarisasi Barang Puskesmas Bulukunyi tahun 2018

c. Perlengkapan

Daftar inventaris peralatan di Puskesmas Bulukunyi tahun 2018 adalah :

Tabel 4.5
Daftar Sarana Perlengkapan
Puskesmas Bulukunyi Tahun 2018

RUANG PEMERIKSAAN UMUM

NO	JENIS PERALATAN	Jumlah Minimum Alat	Jumlah yang ada	KET
Pemeriksaan Umum				
1	Anuskop	3 buah	-	
2	Baki logam tempat alat steril bertutup	2 buah	1	Baik
3	Bingkai uji coba untuk pemeriksaan refraksi	1 buah	-	
4	Buku Ishihara Tes	1 buah	1	Baik
5	Corong telinga/Speculum telinga ukuran kecil, besar, sedang	1 set	-	
6	Emesis basin/Nierbeken besar	1 buah	-	
7	Garputala 512 Hz, 1024 Hz, 2084 Hz	1 set	-	
8	Handle kaca laring	1 buah	-	
9	Handle kaca nasopharing	1 buah	-	
10	Kaca laring ukuran 2,4,5,6	1 set	-	
11	Kaca nasopharing ukuran 2,4,5,6	1 set	1	Baik
12	Kaca pembesar untuk diagnostic	1 buah	-	
13	Lampu kepala/ <i>Head lamp</i> +Adaptor AC/DC	1 buah	2	1 Baik 1 Rusak Berat
14	Lampu senter untuk periksa/ pen light	1 buah	1	Baik
15	Lensa uji-coba untuk pemeriksaan refraksi	1 set	-	

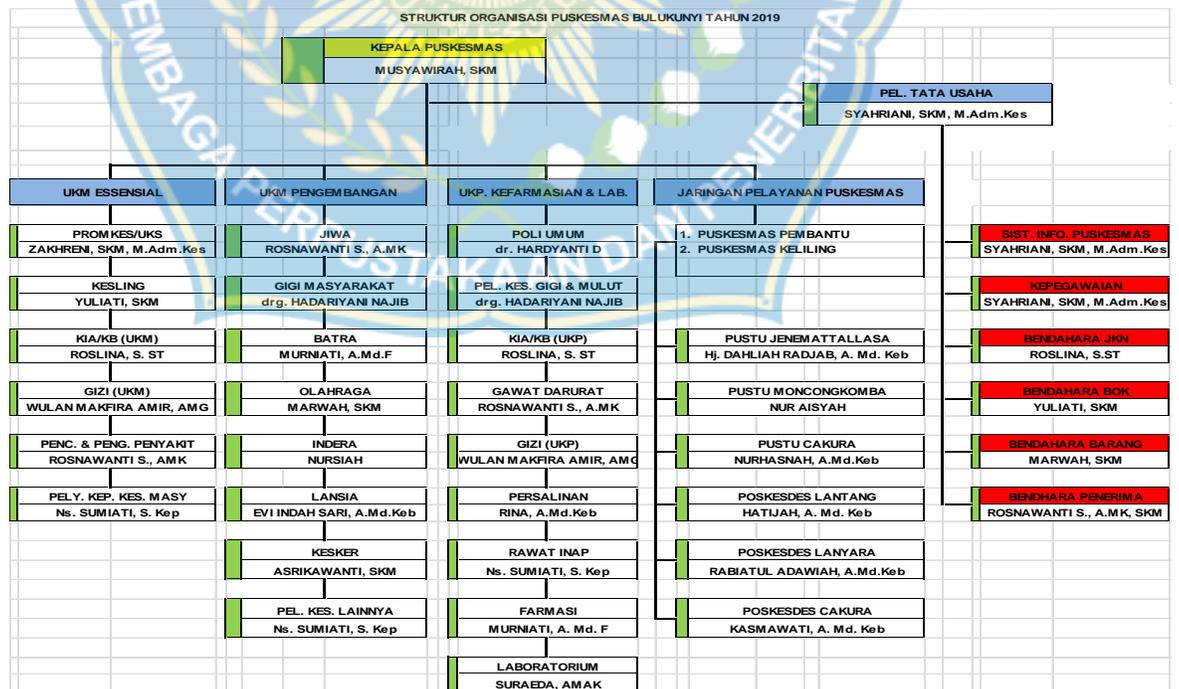
16	Lup binokuler (lensa pembesar) 3-5 dioptri	1 buah	-	
17	<i>Metline</i> (pengukur lingkaran pinggang)	1 buah	-	
18	<i>Ophthalmoscope</i>	1 buah	-	
19	<i>Otoscope</i>	1 buah	-	
20	Palu reflex	1 buah	1	Baik
21	Pelilit kapas/ <i>Cotton applicator</i>	Sesuai kebutuhan	1	Baik
22	<i>Skinfold caliper</i>	1 buah	-	
23	<i>Snellen Chart 2 jenis (E Chart + Alphabet Chart)</i>	1 buah	-	
24	<i>Spekulum vagina (cocor bebe) sedang</i>	3 buah	-	
25	Spekulum hidung dewasa	1 buah	1	Baik
26	<i>Sphygmomanometer untuk dewasa</i>	1 buah	1	Baik
27	<i>Stetoskop untuk dewasa</i>	1 buah	3	Baik
28	Sudip lidah logam/spatulah lidah logam panjang 12 cm	4 buah	2	Baik
29	Sudip lidah logam/spatulah lidah logam panjang 16,5 cm	4 buah	2	Baik
30	Tempat tidur periksa dan perlengkapannya	1 buah	2	Baik
31	Termometer untuk dewasa	1 buah	1	Baik
32	Timbangan dewasa	1 buah	2	Baik
33	Tonometer Schiotz	1 buah	-	
Bahan Habis Pakai				
1	Alkohol	Sesuai kebutuhan	1	Baik
2	Povidone Iodine	sesuai kebutuhan	ada	Baik
3	Podofilin Tinctura 25%	sesuai kebutuhan	1	Baik
4	Kapas	sesuai kebutuhan	1	Baik

5	Kasa non steril	sesuai kebutuhan	1	Baik
6	Kasa stril	sesuai kebutuhan	1	Baik
7	Makser wajah	sesuai kebutuhan	1	Baik
8	Sabun tangan atau anti septik	sesuai kebutuhan	1	Baik
9	Sarung tangan steril	sesuai kebutuhan	1	Baik
10	Sarung tangan non steril	sesuai kebutuhan	1	Baik
Perlengkapan				
1	Bantal	1 buah	-	
2	Baskom cuci tangan	1 buah	1	Baik
3	Kasur	1 buah	-	
4	lampu spiritus	1 buah	1	Baik
5	Lemari alat	1 buah	-	
6	Meja instrument	1 buah	1	Baik
7	Meteran tinggi badan	1 buah	-	
8	Periak	2 buah	-	
9	Pispot	1 buah	-	
10	Sarung bantal	2 buah	2	Baik
11	Seprei	2 buah	-	
12	sikat untuk membersihkan peralatan	1 buah	-	
13	<i>Stopwatch</i>	1 buah	-	
14	Tempat sampah tertutup yang dilengkapi dengan injakan pembuka penutup	2 buah	-	
Meubelair				
1	Kursi kerja	3	3	Baik
2	Lemari arsip	1	-	

3	Meja tulis 1/2 biro	1	1	Baik
Pencatatan Dan Pelaporan				
1	Buku register pelayanan	Sesuai Kebutuhan		
2	Formulir dan surat keterangan lain sesuai kebutuhan pelayanan yang diberikan	Sesuai Kebutuhan		
3	Formulir <i>Informed Consent</i>	Sesuai Kebutuhan		
4	Formulir rujukan	Sesuai Kebutuhan		
5	Kertas resep	Sesuai Kebutuhan		
6	Surat keterangan sakit	Sesuai Kebutuhan		
7	Surat keterangan sehat	Sesuai Kebutuhan		

5. Struktur Organisasi Puskesmas Bulukunyi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Puskesmas Bulukunyi



6. Tugas dan Tanggung Jawab

Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang sudah diatur oleh perusahaan tersebut. Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan akan meningkatkan kinerja perusahaan sehingga tujuan dapat tercapai. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing adalah sebagai berikut:

a. Kepala Puskesmas

- 1) Mengusahakan agar fungsi Puskesmas dapat diselenggarakan dengan baik.
- 2) Mengkoordinir kegiatan penyuluhan kesehatan masyarakat.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi kegiatan Puskesmas.
- 4) Melaporkan hasil kegiatan program ke Dinas Kesehatan Kabupaten, baik berupa laporan rutin maupun khusus.

b. Pelayanan Tata Usaha

Melaksanakan sebagian tugas kepala Puskesmas dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan, perencanaan, pengkoordinir, pelaksanaan, koordinasi antar koordinator, pembinaan, pengendalian kegiatan dengan koordinator unit terkait.

c. UKM Esensial

- 1) Memelihara, mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan, dengan sasaran individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

- 2) Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan promosi kesehatan dan UKS, kesehatan lingkungan, KIA-KB yang bersifat UKM, gizi yang bersifat UKM, pencegahan dan pengendalian penyakit serta keperawatan dan kesehatan masyarakat.
- d. UKM Pengembangan
- 1) Mempromosikan kebijakan dan sasaran mutu di seluruh unit pelayanan untuk meningkatkan kesadaran, motivasi dan keterlibatan.
 - 2) Mempromosikan pelaksanaan pelayanan UKM Puskesmas melalui media elektronika maupun cetak.
 - 3) Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi program UKM pengembangan yang meliputi : Pelayanan kesehatan jiwa, upaya kesehatan gigi masyarakat, pengobatan tradisional, usaha kesehatan sekolah, kesehatan lansia, serta kesehatan kerja dan olah raga.
- e. UKP. Kefarmasian dan Laboratorium
- 1) Melaksanakan administrasi harian, mingguan dan bulanan obat.
 - 2) Mengajukan permintaan obat ke gudang farmasi Puskesmas dan Kabupaten.
 - 3) Memastikan pelaksanaan pemeriksaan lab. Sesuai prosedur dan instruksi kerja.
 - 4) Membantu kegiatan penyuluhan diluar gedung dan pelayanan Puskesmas keliling.

- f. Jaringan Pelayanan Puskesmas
- 1) Menyusun perencanaan dan evaluasi kegiatan di jaringan dan jejaring Puskesmas.
 - 2) Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan di unitnya.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 sampel dari pasien dan keluarga pasien yang datang berkunjung. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan membagikan kuisisioner kepada setiap responden yang ditemui. Dari seluruh pernyataan yang diberikan oleh responden untuk dijawab diharapkan dapat diperoleh gambaran sesungguhnya yang mereka harapkan.

Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 50 orang dapat diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dan masing-masing responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	JumlahResponden	Persentase (%)
Laki-laki	21	42%
Perempuan	29	58%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Kuisisioner yang Diolah, 2019

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang atau 58%, dan responden laki-laki sebanyak 21 orang atau 42%.

Berdasarkan data tersebut maka diketahui bahwa jumlah pasien dan keluarga pasien yang datang ke Puskesmas Bulukunyi didominasi oleh perempuan. Jumlah perempuan jauh lebih banyak dibanding laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil penelitian diketahui bahwa dari sampel yang berjumlah 50 orang dapat diperoleh gambaran tentang usia masing-masing responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
<20 Tahun	10	20%
20-35 Tahun	14	28%
36-50 Tahun	5	10%
51-65 Tahun	9	18%
>65 Tahun	12	24%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Kuisisioner yang Diolah, 2019

Dari tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia >20 tahun sebanyak 14 atau 28%, selanjutnya responden berusia >65 tahun sebanyak 12 orang atau 24%, selanjutnya responden berusia <20 tahun sebanyak 10 orang atau 20% selanjutnya responden berusia 51 – 65 tahun sebanyak 9 orang atau 18% dan responden berusia 36-50 tahun sebanyak 5 orang dengan presentasi 10%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari 2 variabel, survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala likert dengan bobot tertinggi setiap pernyataan adalah 5 dan bobot terendah adalah 1 dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Setiap item pernyataan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Standar Penilaian

Penilaian	Skor
Sangat Setuju	Poin 5
Setuju	Poin 4
Kurang setuju	Poin 3
Tidak setuju	Poin 2
Sangat tidak setuju	Poin 1

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.9
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Pernyataan	Jawaban					TOTAL	Jawaban				
	STS	TS	KS	S	SS		STS	TS	KS	S	SS
X1.1	0	6	19	15	12	50	0	12%	38%	26%	24%
X1.2	0	3	15	21	11	50	0	6%	30%	42%	22%
X1.3	0	6	19	13	12	50	0	12%	38%	26%	24%
X1.4	0	6	19	13	12	50	0	12%	38%	26%	24%
X1.5	0	3	15	21	11	50	0	6%	30%	42%	22%
JUMLAH	0	24	87	83	58	250	0	9,6%	34,8%	33,2%	23,2%

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, secara umum responden yang menjawab kurang setuju sebesar 34,8% dan setuju 33,2. Dimana X1.1 merupakan tampilan fisik (*Tangibles*), X1.2 merupakan keandalan

(*Reliability*), X1.3 daya tanggap (*Responsiveness*). X1.4 jaminan (*Assurance*) dan X1.5 merupakan empati (*Empathy*). Hal ini berarti mayoritas pasien/keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar.

b. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.10
Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pernyataan	Jawaban					TOTAL	Jawaban				
	STS	TS	KS	S	SS		STS	TS	KS	S	SS
Y1.1	0	3	15	21	11	50	0	6%	30%	42%	22%
Y1.2	0	6	19	13	12	50	0	12%	38%	26%	24%
Y1.3	0	1	15	23	11	50	0	2%	30%	46%	22%
JUMLAH	0	10	49	57	34	150	0	6,6%	32,6%	38%	22,6%

Sumber: Hasil Olah Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 38% dan kurang setuju 32,6%. Hal ini berarti pasien/keluarga pasien mengatakan setuju dengan usaha Puskesmas memuaskan Pasien. Dimana Y1.1 merupakan Kesesuaian harapan, Y1.2 merupakan minat berkunjung kembali dan Y1.3 merupakan kesediaan merekomendasikan.

3. Analisis Data

Baik buruknya suatu penelitian tergantung dari benar tidaknya suatu data, karena data merupakan gambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis.

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Suharsimi Arikunto, 2010).

Hasil perhitungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 0,05 (0,2732). Apabila r hitung $>$ r tabel maka butir instrument dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka dapat dinyatakan bahwa butir instrument tidak valid. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Uji Validitas

Variabel	Kode Item pernyataan	R hitung	R tabel	keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,792	0,2732	valid
	X1.2	0,401	0,2732	valid
	X1.3	0,792	0,2732	valid
	X1.4	0,700	0,2732	Valid
	X1.5	0,401	0,2732	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	0,774	0,2732	Valid
	Y1.2	0,445	0,2732	Valid
	Y1.3	0,841	0,2732	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 20,2019

Uji validitas digunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dalam angka tabel r *person correlation*. Berdasarkan tabel diatas, maka menunjukkan bahwa semua item

pernyataan kualitas pelayanan juga variabel kepuasan konsumen memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732

b. Uji Realibilitas

Instrument dikatakan reliabel adalah jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika member nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka dikatakan tidak reliabel. (Imam Ghozali, 2007)

Tabel 4.12

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	8

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60.

4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar, hasil penelitian analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.162	.893		2.421	.019
	KUALITAS_PELAYANAN	.495	.048	.831	10.362	.000

Dependent Variable: KEPUASAN_KONSUMEN

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 20, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas maka dapat ditentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan persamaan regresi linier sederhana serta pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. Persamaan regresi linier sederhana

$$Y = 2,162 + 495$$

Angka-angka tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta () sebesar 2,162 artinya jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kepuasan konsumen berbelanja akan bernilai positif sebesar 2,162.
- 2) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) bernilai positif sebesar 0,495 artinya kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen/pasien sebesar 0,495 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

b. Pengujian Hipotesis

1) Uji t_{hitung} (Parsial)

Kriteria pengujian hipotesis yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji t. yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} berdasarkan tingkat signifikan 0,05 dan 2 sisi derajat kebebasan $(n - k - 1) = (50 - 1 - 1) = 48$. n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen. Sehingga t_{tabel} yang diperoleh dari tabel statistik adalah sebesar 0,679.

Kriteria pengambilan keputusan:

diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ Pengujian hipotesis (H_a). Diketahui nilai $t_{hitung} 10,362 > t_{tabel} 0,679$ dan nilai sig $0,019 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan secara parsial berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan X (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan konsumen/pasien).

C. Pembahasan

Setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien menuntut kualitas tertentu. Satu hal yang sering dipermasalahkan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien.

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Romadhoni dkk. Sebagai berikut :

“Customers will be loyal to the services obtained during interacting with service providers and is able to provide a good service, so that the services provided can build and maintain loyalty costumers...” dalam artian “Pelanggan akan setia pada pelayanan yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan dan mampu memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang berikan dapat membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan dan berakhir pada loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah salah satu faktor yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan...” (Romadhoni dkk., 2015)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Hal ini dilihat dari beberapa variabel kualitas pelayanan yang menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dari segi tampilan fisik (*Tangibles*) pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki Puskesmas, banyak yang mengeluhkan WC Puskesmas yang kurang nyaman dan beberapa plafon pada ruang rawat yang rusak. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan.

Hal ini juga telah diteliti sebelumnya oleh Sapmaya Wulan (2018) yang mengatakan bahwa tampilan fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan.

Segi keandalan (*reliability*) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Seperti telah dikatakan penelitian sebelumnya oleh Sapmaya Wulan (2018) bahwa dengan kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien yang memuaskan akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh Puskesmas.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) adanya kesigapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas

sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas.

Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Seperti yang dikatakan Sapmaya Wulan (2018) memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

Empati (*Empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* merupakan perhatian secara individual yang diberikan pihak Puskesmas kepada Pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi, dan lain sebagainya. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) pada dasarnya orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena

itu, adanya perhatian dari pegawai Puskesmas baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien) menjadi puas.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.

Dilihat dari uji validitas yaitu uji yang dilakukan untuk menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan instrument pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan kualitas pelayanan juga variabel kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732.

Sedangkan dari uji reliabilitas yaitu instrument suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berdasarkan tabel 4.12 Cronbach's Alpha > 0.60 maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60.

Selain dari data secara tertulis, peneliti juga memperoleh data melalui cerita atau wawancara singkat dari para pasien dan keluarga pasien, berhubung tidak semua pasien/ keluarga pasien yang memiliki pendidikan atau mereka kurang mengenal huruf (buta huruf).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Tenri Putri Pratama (2016), Sapmaya Wulan (2018) dan Bunga Rizki Hartiningtia (2017) tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penelitian ini

menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji validitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732.
2. Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Bulukunyi sebagian besar pasien/ keluarga pasien merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dengan persentase 38%, daya tanggap (*responsiveness*) 38%, dan jaminan (*assurance*) 38%.
3. Jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas Bulukunyi.

B. Saran

Adapun saran setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

2. Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga pasien sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja tetapi aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat lebih dioptimalkan juga sehingga pasien dan keluarga pasien tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas salah satunya dengan perbaikan sistem pelayanan yang harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien dan keluarga pasien.
3. Pentingnya dukungan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar dalam hal pembenahan fisik Puskesmas dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung. Satu Nusa
- Dharmmesta, B.S dan Handoko, T.H. 1982. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Liberty. Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2007. *Aplikasi Analisis Multiveriate dengan Program (SPSS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Griffin, Ricky W. 2014. *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga
- Hartiningtiya, Bunga. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS. MH. Thamrin Purwakarta*. Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom Purwakarta. <http://repository.telkomuniversity.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Hayana, Yaseer. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Skripsi Strata 1 Fakultas Farmasi. Universitas Surabaya. <http://media.neteli.com> diakses pada 15 juni 2019.
- <http://ongenumack.blogspot.com/2016/02/tugas-dan-fungsi-pegawai-di-puskesmas.html> diakses pada 20 Agustus 2019
- Kotler, Philip, et al. 2012. *Manajemen pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat: Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Prof. J. Supranto. M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. (jilid 4). Jakarta: PT. Renika Cipta.

- Putri P, Tenri. 2016. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto*: Jurnal ADN. Vol.22 No.2 (Agustus).
- Riduwan, H. Bambang Suwarno. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan ke-4. Bandung : Alfabeta.
- Romadhoni B, dkk. 2015. *Relationship between E-service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Commitment In Building Costumer E-Loyalty: A Literature Review*. International Journal of Business and management invention. Vol 4 (2) : 5
- Sinurat, Jeriko. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. <http://sitedi.uho.ac.id> diakses pada 19 juni 2019.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA : Bogor.
- Terry, G.R. 2010. *Principles of Management terjemahan*. G.A. Ticoalu. *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Angkasa.
- Wulan, Sapmaya. 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan*. Skripsi strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung. <http://artikel.ubl.ac.id> diakses pada 15 juni 2019.

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BULUKUNYI KABUPATEN TAKALAR

A. Data Responden

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

B. Cara Pengisian Kuesioner

Berilah tanda silang (X) pada jawaban dari pernyataan – pernyataan berikut yang menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) paling sesuai. Kategori jawaban dengan rentang skala 1 – 5:

1. Bila menjawab Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Bila menjawab Setuju (S) diberi skor 4
3. Bila menjawab Kurang Setuju (KS) diberi skor 3
4. Bila menjawab Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Bila menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	<i>Tangibles</i> (Tampilan fisik)					
	Peralatan (gedung, alat medis, obat-obatan dan sebagainya) yang ada di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar telah memadai.					
2.	<i>Reability</i> (Keandalan)					
	Kecakapan Petugas Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar dalam memberikan pelayanan.					
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)					
	Petugas Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan jelas.					
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)					
	Petugas Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar mempunyai kemampuan dan pengetahuan sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya.					

5.	<i>Empathy</i> (Empati)					
	Petugas Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.					

Kepuasan Pasien (Y)

No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Kesesuaian Harapan					
	Pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar telah sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Minat Berkunjung Kembali					
	Mengunjungi kembali Puskesmas Bulukunyi apabila saya, keluarga atau kerabat saya kurang sehat (sakit).					
3.	Kesediaan merekomendasikan					
	Menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar karena pelayanan yang memuaskan dan memadai.					

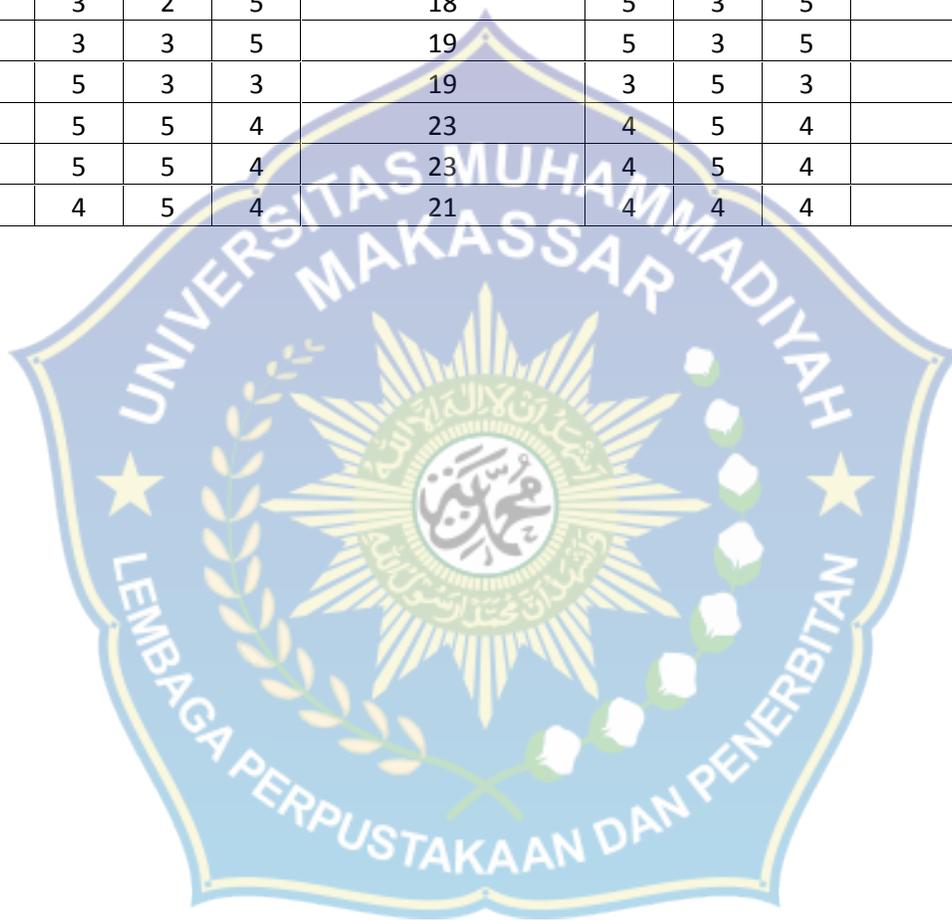


LAMPIRAN 2

DATA MENTAH X dan Y

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	KUALITAS PELAYANAN	Y1.1	Y1.2	Y1.3	KEPUASAN PASIEN
3	4	3	4	4	18	4	3	4	11
3	4	3	3	4	17	4	3	4	11
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	5	3	3	5	19	5	3	5	13
4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
4	3	4	4	3	18	3	4	3	10
5	2	5	4	2	18	2	5	4	11
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13
5	3	5	5	3	21	3	5	3	11
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
4	3	4	5	3	19	3	4	3	10
5	2	5	4	2	18	2	5	4	11
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13
5	5	5	5	5	25	5	5	5	15
5	3	5	5	3	21	3	5	3	11
3	4	3	5	4	19	4	3	4	11
4	5	4	3	5	21	5	4	5	14
3	3	3	4	3	16	3	3	3	9
4	2	4	3	2	15	2	4	2	8
3	4	3	4	4	18	4	3	4	11
4	5	4	3	5	21	5	4	5	14
4	3	4	4	3	18	3	4	3	10
3	4	3	4	4	18	4	3	4	11
3	5	3	3	5	19	5	3	5	13
4	3	4	3	3	17	3	4	3	10
3	4	3	4	4	18	4	3	4	11
4	4	4	3	4	19	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	3	4	4	3	18	3	4	3	10
3	3	3	4	3	16	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
2	4	2	3	4	15	4	2	4	10

2	4	2	2	4	14	4	2	4	10
3	4	3	2	4	16	4	3	4	11
3	4	3	3	4	17	4	3	4	11
2	4	2	3	4	15	4	2	4	10
2	5	2	2	5	16	5	2	5	12
3	5	3	2	5	18	5	3	5	13
3	5	3	3	5	19	5	3	5	13
2	3	2	3	3	13	3	2	3	8
2	3	2	2	3	12	3	2	3	8
3	5	3	2	5	18	5	3	5	13
3	5	3	3	5	19	5	3	5	13
5	3	5	3	3	19	3	5	3	11
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13
5	4	5	5	4	23	4	5	4	13
4	4	4	5	4	21	4	4	4	12



DOKUMENTASI PENELITIAN







BIOGRAFI PENULIS

Vika Rosa panggilan **Vika**, lahir di Bone tepatnya di Desa Pinceng Pute pada tanggal 30 September 1996 dari pasangan suami istri Bapak Ansar dan ibu Rosdiana. Peneliti adalah anak pertama dari empat bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di jln. Ranggong Dg. Romo No.154 kelurahan Panaikang, Kecamatan Pattalassang, Kabupaten Takalar.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yakni SD Inpres 10/73 Welado lulus tahun 2008, SMPN 2 Ajangale lulus tahun 2011, SMAN 4 Bone lulus tahun 2014, dan mulai tahun 2015 mengikuti Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

