

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
BATU X TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**BASYIR HOLILURROHMAN
NIM. 17612334**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
BATU X TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

OLEH

BASYIR HOLILURROHMAN

NIM. 17612334

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
BATU X TANJUNGPINANG**

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : BASYIR HOLILURROHMAN
NIM : 17612334

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN.1011108901 / Lektor

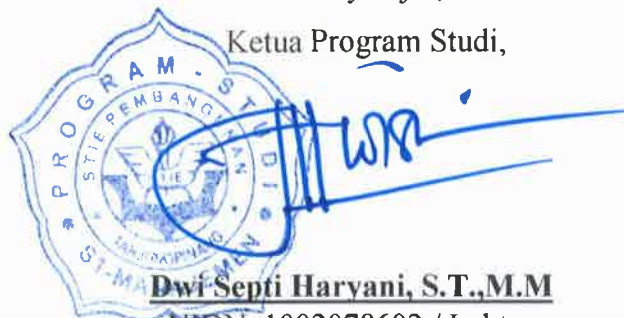
Pembimbing Kedua,



Raja Hardiansyah, S.E., M.E.
NIDK. 8818010016 / Lektor

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS
BATU X TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : BASYIR HOLILURROHMAN

NIM : 17612334

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Sembilan
Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Satriadi, S.AP., M.Sc.

NIDN.1011108901 / Lektor

Sekretaris,



Imran Ilyas, M.M

NIDN. 1007036603 / Lektor

Anggota,



Muhammad Rizki, M. Hsc

NIDN.1021029102 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 09 Agustus 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA

NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : Basyir Holilurrohman
NIM : 17612334
Tahun Angkatan : 2017
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.37
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 09 Agustus 2021

Penyusun,



Basyir Holilurrohman
NIM. 17612334

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kuucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Tuhan, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

*Kupersembahkan karya sederhana ini kepada semua orang
yang sangat aku kukasihi dan sayangi*

Ayah dan Ibu

Kepada dua orang tua yang hebat dalam hidup ku, Ayahanda dan Ibunda yang membuat segala menjadi mungkin atas semua doanya kepada ananda

Istri dan Anak

Untuk Istri ku wanita yang hebat, wanita nomor satu atas semua dukungannya selama ini, Anakku”ku, cahaya papa dan mama sebgai pemacu semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini. *Love u all*

HALAMAN MOTTO

Barang siapa mengenal dunia,
Tahulah ia barang yang teperdaya.
Barang siapa mengenal akhirat,
Tahulah ia dunia mudarat.

(Gurindam Dua Belas Raja Ali Haji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Batu x Tanjungpinang” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang turut serta membantu mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ranti Utami, S.E., M.Si.Ak.CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Sri Kurnia, S.E., M.Si.Ak.CA. selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Imran Ir. Imran Ilyas, M.M selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang

5. Dwi Septi Handayani, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
6. Satriadi, S.AP., M.Sc.selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberi arahan, saran, dan perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
7. Raja Hardiansyah, S.E.,M.E selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberi arahan, saran, dan perbaikan terhadap penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Seluruh dosen pengajar dan staf sekretariat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
9. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi, yang tak dapat dituliskan satu-persatu, terimakasih atas semuanya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya Mahasiswa-mahasiswa Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang

Tanjungpinang, 09 Agustus 2021

Penyusun,

Basyir Holilurrohman
NIM. 17612334

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAM PENGESAHAN BIMBINGAN

HALAM PENGESAHAN KOMISI UJIAN

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN MOTTO

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	Iv
ABSTRACT.....	Iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.6 Sistematika Penulisan.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Faktor Buruk Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Membangun Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11

2.2. Pengertian Kepuasan	13
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan	14
2.2.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	15
2.2.3 Tingkatan Kepuasan Masyarakat	16
2.2.4 Indikator Kepuasan Masyarakat	16
2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kuapuasan	17
2.4. Kerangka Pemikiran	18
2.5. Hipotesis	19
2.6. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2 Jenis Data	21
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampling.....	23
3.5 Operasional Variabel	24
3.6 Teknik Pengelolaan Data	25
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 Metode Statistik Deskriptif	27
3.7.2 Uji Kualitas Data	27
3.7.2.1 Uji Validitas.....	27
3.7.2.2 Uji Reabilitas	28
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik	28
3.7.3.1 Uji Normalitas	27
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	29
3.7.3.3 Uji Analisi Regresi Linier Sederhana.....	30
3.7.4 Uji Hipotesis	30
3.7.4.1 Uji (Uji-t).....	30
3.7.4.2 Koefisien Determinasi	31
3.8 Jadwal Penelitian	32

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	40
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Batu x Tanjungpinang ...	40
4.1.2 Struktur Organisasi	41
4.2 Gambaran Umum Responden	43
4.2.1 Jenis Kelamin Reponden	43
4.2.2 Umur Reponden	44
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan Reponden	45
4.2.4 Berdasarkan Jaminan Kesehatan Reponden	46
4.3 Deskripsi Variabel	47
4.3.1 Tanggapan Responden Pelayanan	47
4.3.2 Tanggapan Responden Kepuasan	49
4.4 Uji Kualitas Data	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.1 Uji Normalitas	53
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	55
4.5.3 Analisis Linier Sederhana.....	57
4.6 Uji Hipotesis	58
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	58
4.6.2 Koefisien Determinasi	59
4.7 Pembahasan	59
4.7.1 Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Halaman Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Pegawai di Pukesmas Batu X Tanjungpinang	5
Tabel 1.2	Kunjungan Pasien	7
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2	Umur Responden.....	44
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.4	Jenis Jaminan Kesehatan	46
Tabel 4.5	Tanggapan Respdnen Variabel Pelayanan	47
Tabel 4.6	Tanggapan Respdnen Variabel Kepuasan.....	49
Tabel 4.7	Pengujian Validitas	51
Tabel 4.8	Pengujian Realiabilitas.....	52
Tabel 4.9	One Sample Kolmogrov Smirnov Test	55
Tabel 4.10	Analisis Sederhana	57
Tabel 4.11	Uji Parsial (Uji -T).....	58
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi.....	59

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	41
Gambar 4.2	Kurva Hisstogram	53
Gambar 4.3	PP-Plot Normalitas	54
Gambar 4.4	<i>Scatterplot</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Kuisisioner
Lampiran 2	: Tabel Jawaban Responden
Lampiran 3	: Hasil Pengujian SPSS
Lampiran 4	: Pesentase Plagiat
Lampiran 5	: Surat Pernyataan Selesai Penelitian

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BATU X TANJUNGPINANG

Basyir Holilurrohman. 17612334. Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang

basyirhr.bh@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu x Tanjungpinang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 310 responden dengan menggunakan *probability sampling* dengan teknik *random sampling*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batu x khususnya cakupan wilayah kelurahan Pinang Kencana dan Kelurahan Air Raja. Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Dimana responden mengisi kuesioner sebanyak 30 butir pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diukur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan kesehatan di puskesmas Batu x. Masyarakat yang berobat tidak perlu merasa bimbang mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, Karen dari sumberdaya manusia, fasilitas dan sistem yang ada sudah sangat mendukung.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Batu x dan masuk dalam dalam kategori baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan

Dosen Pembimbing I : Satriadi, S.AP., M.Sc.

Dosen Pembimbing II : Raja Hardiansyah, S.E.,M.E

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF PEOPLE WHO PERFORM HEALTH SERVICES AT BATU X TANJUNGPINANG HEALTH CENTER

Basyir Holilurrohman. 17612334. *Management*. STIE Pembangunan Tanjungpinang

basyirhr.bh@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the satisfaction of people who perform health services at Batu x Tanjungpinang Health Center. The sample used in this study amounted to 310 respondents using probability sampling with random sampling technique.

The research method used is descriptive quantitative and simple linear regression analysis. The object of this research is the community that provides health services at the Batu x Health Center, especially the coverage of the Pinang Kencana and Air Raja villages. Data was collected in two different methods, called library research and field research. Where respondents filled out a questionnaire as many as 30 items related to the variable being measured.

The results of the study indicate that health services have an effect on the satisfaction of people who provide health services at Batu x Health Center. People who seek treatment do not have to worry about getting good health services, because the existing human resources, facilities and systems are very supportive.

In conclusion, health services have a significant effect on the satisfaction of people who want to get health services at the Batu x Health Center and counted as a good category.

Keywords : Service Quality, Satisfaction

Dosen Pembimbing I : Satriadi, S.AP., M.Sc.

Dosen Pembimbing II : Raja Hardiansyah, S.E.,M.E

BAB I

PEDNDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu serta menjadi harapan dan nilai-nilai pasien menjadi *starting point* penyediaan pelayanan kesehatan dan sebagai persyaratan wajib untuk dipenuhi supaya bisa masyarakat terpuaskan sebagai konsumsi dari pelayanan. Masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab, aman, berkualitas dan adil serta tidak dibeda-bedakan, sebagai akibatnya hak-hak pasien menjadi penerima pelayanan kesehatan tadi bisa terlindungi.

Sejak pandemik COVID-19 melanda, puskesmas sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer ditingkat masyarakat tetap memberikan pelayanan dengan menyesuaikan dengan protokol kesehatan. Pelayanan kesehatan tersebut bisa terlindungi. Kepuasan atas kualitas jasa pelayanan kesehatan yang tinggi adalah faktor terpenting untuk mencapai kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien ditentukan banyak sekali faktor misalnya etika memberikan pelayanan, suasana ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas, hak pasien juga tergolong berdasarkan hak atas badan sendiri atau hak pribadi. Kualitas taraf pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah suatu proses yang lengkap sebagai akibatnya dalam akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan.

Puskesmas adalah tempat kegiatan teknis kesehatan pada bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Secara umum, puskesmas harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat baik itu perorangan ataupun masyarakat. Keberadaan puskesmas Batu X kota Tanjungpinang merupakan puskesmas yang melayani masyarakat kelurahan batu X, Air raja dan sekitarnya. Puskesmas Batu X kota Tanjungpinang ditunjuk sebagai puskesmas percontohan pelayanan publik oleh Kementerian Pemberdayaan dan Aparatur Negara (Tribunnews, 2016).

Beberapa komponen yang dijadikan sebagai standar minimal pelayanan jasa dalam menangani pelanggan yang digunakan Puskesmas Batu X kota Tanjungpinang yaitu pertama, fasilitas medis meliputi UGD, mobil ambulans. Pelayanan medis meliputi, dokter umum, dokter gigi, kebidanan. Sarana penunjang meliputi farmasi sesuai jam kerja. Bangunan meliputi tempat tidur pasien, lahan parkir umum tempat ibadah, dan mudah di akses.

Berikut peneliti melakukan wawancara langsung ke pasien yang mengeluhkan pelayanan saat berobat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang.

Berobat di disini dekat dengan rumah, tetapi berobat disini lama, dari priksa dokter, sampai ambil obat, lama waktunya, karena saya sudah tua, jadi agak susah tunggu lama-lama, karena yang antar saya berobat biasanya anak, mereka juga lama jadinya tunggu saya. (Hasil wawancara dengan ibu Ahada, 22 Maret 2021).

Berbeda dengan hasil wawancara oleh ibu Hasnah pesiunan BUMD ini mengeluhkan dari tempat parkir menurut saya belum biasa untuk pengendara roda 4, saya setiap bulan chekup di sini jadi menggunakan kendaraan roda 4 jadi agak susah parkirnya, tetapi untuk fasilitas lainnya sudah. (Hasil wawancara dengan ibu Hasnah, 22 Maret 2021)

Berdasarkan komponen yang dijadikan standar minimal pelayanan jasa kesehatan, Puskesmas Batu X kota Tanjungpinang kualitas pelayanan, fasilitas dan citra yang diterima pasien. Hal ini dapat dilihat dari keluhan pasien seperti lama waktu berobat, peralatan labor yang harus ada penambahan alat karena pasien semakin bertambah, serta masih kurangnya tenaga kesehatan seperti dokter.

Dapat dilihat jumlah pegawai di puskesmas Batu X yang melayani masyarakat kota Tanjungpinang:

Tabel 1.1
Jumlah Pegawai di Puskesmas Batu X

No	Jabatan	Jumlah
1	Dokter Umum	7
2	Dokter Gigi	2
3	Perawat	19
4	Bidan	24
5	Tata Usaha	4
6	Administrasi	10
7	Apoteker & Asisten Apoteker	2
8	Rekam Medis	1
9	Cleaning Servis	2
Total		71

Sumber: Puskesmas Batu X Tanjungpinang (2021)

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan peneliti pada Puskesmas Batu X Kota Tanjungpinang, ada beberapa permasalahan yang ditemukan oleh peneliti antara lain:

1. Peralatan labor masih harus ada penambahan alat, contoh alat pernapasan seperti oksigen khusus pasien corona di masa pandemic oksigen merupakan peralatan yang sangat dibutuhkan. Kemudian lahan parker yang kurang luas untuk kendaraan roda empat.

2. Banyak pasien yang mengeluh keterlambatan waktu berobat baik saat menunggu antrian sampai pengambilan obat pasien dan masih banyaknya keluhan yang dirasakan baik dari tenaga medis dan non medis oleh pasien yang berobat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang.
3. Tenaga dokter masih kurang, karena jika dimasa pandemic seperti saat ini, banyak dokter yang dialih fungsikan menangani pasien corona dokter diwajibkan turun kelapangan untuk menangani langsung pasien. Artinya jika ada dokter yang tidak bisa masuk karena tugas khusus menangani pasien Corona-19 pelayanan menjadi sedikit kewalahan menangani pasien yang berobat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut maka penulis merumuskan beberapa masalah yang pada penelitian tersebut. Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Bagaimana kualitas pelayanan Puskesmas Batu X Tanjungpinang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat pengguna jasa Puskesmas Batu X Tanjungpinang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?

1.3 Batasan Masalah

Supaya ruang lingkup *research* fokus ke satu tempat, selanjutnya dibuat batasan masalah dan hanya pada pelayanan dan kepuasan masyarakat yang berobat hanya di Puskesmas batu X kota Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap Puskesmas Batu X Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Batu X Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Menjadi sarana untuk menambah *reference* dan bahan kajian pada khasanah ilmu pengetahuan pada bidang pendidikan dan untuk *research* berikutnya, *output* berdasarkan penelitian ini diperlukan dapat menjadi referensi atau masukan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Untuk Peneliti

Untuk peneliti dapat menambah pengetahuan yang selama ini dipelajari di kampus dan dapat membandingkan secara teori dan aktualisasi dilapangan.

2. Untuk Puskesmas Batu X

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pegawai bagaimana metode pelayanan yang tepat kepada pasien saat berobat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang.

3. Bagi Masyarakat

Bahan pengidentifikasian terhadap sebuah masalah atau sebuah fakta yaitu bagaimana pelayanan yang didapat terhadap kepuasan selama ini, dan juga untuk dapat mengetahui segala macam bentuk dari sistem kerja sebuah objek yang dimana sedang dilakukan *research*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan *research* ini terbagi dalam lima bab. Adapun sistematika pembahasannya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang mengenai judul yang dipilih menjadi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas mengenai landasan teori yang berisi teori-teori yang menunjang penelitian yang berasal dari buku, jurnal, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dari penelitian, pengembangan hipotesis, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada ini membahas mengenai ruang lingkup dan objek penelitian, metode penelitian, operasional variabel penelitian, metode untuk menentukan populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi mengenai analisis atau observasi, serta hasil dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan menyeluruh mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN-PUSTAKA

2.1. Tinjauan-Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan / *Service Quality*

Supranto (Apriyani dan Sunarti, 2017) *service quality* merupakan hal wajib dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. *Service quality* misalnya yang dirasakan konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka mengenai kinerja pemberi jasa. Menurut Tjiptono (2016:59), *service quality* artinya taraf mutu yang dibutuhkan dan kendali atas taraf mutu tersebut untuk memenuhi keinginan pasien.

Pengertian *service quality* menurut Supranto (Fikri *et al.*, 2016) Adalah sebuah *individualized structure* yang merupakan yang dilaksanakan dengan baik. *Service quality* menurut Evans dan Lindsay (Fikri *et al.*, 2016) adalah keadaan yang menyesuaikan berkaitan terhadap produk, jasa manusia, *compositions* serta lingkungan yang sesuai terhadap keinginan.

Parasuraman (Tjiptono, 2012), yang mempengaruhi kualitas layanan *expected service* (layanan yang diharapkan) serta *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sinkron apalagi dapat mengcover yang dibutuhkan maka jasa akan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuai yang diharapkan.

Sebaliknya jika *perceived service* tidak baik dibandingkan *expected service*, maka *service quality* diartikan negatif. Dilihat dari kekuatan dan konsistensi perusahaan dan sumber daya manusianya melihat baik tidaknya *service quality* yang diberikan.

2.1.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Perusahaan wajib bisa tahu dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang mampu mengakibatkan buruknya mutu pelayanan. Tjiptono (2012), tujuan faktor pemicu buruknya *service quality* ialah:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara bersamaan
2. Intensitas energi kerja yang tinggi
3. Dukungan terhadap pasien internal kurang memadai
4. Gap komunikasi
5. Memperlakukan seluruh pasien menggunakan metode yang sama
6. Penambahan layanan secara berlebihan
7. Visi usaha jangka pendek

2.1.3 Membangun Kualitas Pelayanan

Menurut Aviliani dan Wilfridus, (Fikri *et al.*, 2016) menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap *service quality* bisa ditambah menggunakan beberapa alternatif, diantaranya menjadi berikut:

1. Menghilangkan kesenjangan antara pihak manajemen menggunakan pengguna jasa.
2. Lembaga wajib sanggup menciptakan komitmen beserta buat membangun pandangan pada pemugaran proses pelayanan.

3. Memberikan kelonggaran pada pengguna jasa buat mengungkapkan keluhan. Lembaga bisa membangun *komplaint* dan *suggestions* sistem, contohnya menggunakan mengadakan *hot line* bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing sinkron* menggunakan situasi pemasaran

2.1.4 Bukti fisik (*Tangible*)

Kekuatan lembaga dalam menggambarkan presensi pada sisi luar. Keadaan sarana serta infrastruktur perusahaan yang bisa diandalkan keadaan kawasan sekitarnya adalah tanda konkret berdasarkan servis yang diberikan. Mencakup prasarana perlengkapan dan alat-alat yang digunakan (teknologi), dan performa pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012:175) menggunakan performa fisik fasilitas service, alat-alat/perangkap, asal daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Menurut Apriliani (2018) bukti fisik pada *service quality* merupakan perbuatan konkret yang nyata digunakan untuk menolong pelayanan yang pada berikan pembuat pada pelanggan, serta buat mengukur bukti fisik (*tangible*) pada perusahaan bisa diukur menggunakan :

1. Gedung, keberadaan gedung bagian dalam cantik serta menyenangkan agar konsumen terkesan saat melakukan perundingan serta memakai servis yang dipilih.
2. Kebersihan, kebersihan lingkungan agar konsumen merasa selesa saat melakukan perundingan memakai jasa yang dipilih, tidak hanya itu, kerapian karyawan sampai pada kebersihan lingkungan.

3. Kelengkapan fasilitas, fasilitas lengkap mendukung kinerja karyawan dikala membantu konsumen agar lebih cepat

2.1.5 Jaminan (*Assurance*)

Menurut Tjiptono (2012), jaminan merupakan sesuatu yang berkenaan menggunakan ilmu dan etika karyawan pada menimbulkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Apriliani (2018), jaminan merupakan sebuah bentuk kepastian yang ditawarkan pada konsumen sebagai akibatnya konsumen mencicipi produk tersebut, sehingga bisa dilihat dengan :

1. Keramahan karyawan, pelanggan terjaga akan *service* yang simpatik dalam melayani pelanggannya.
2. Pengetahuan karyawan, pelanggan aman lewat penyelesaian sumberdaya manusia pada perusahaan yang kompeten menggunakan pengetahuannya yang luas untuk setiap produk jasa yang ditawarkan agar dapat menangani keluhan.
3. Keamanan pelanggan, keamanan pelanggan pada setiap transaksi disebut perusahaan.

2.1.6 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan bentuk tindakan buat menaruh sebuah pelayanan yang cepat (*responsive*), tepat pada *customer* yaitu menaruh kabar dengan benar. Menurut Tjiptono (2012) mengungkapkan ketanggapan merupakan aktivitas yang dapat menyajikan *service* buat merespon permintaan konsument dengan cepat. Apriliani (2018,) menyebutkan setiap pegawai yang paham merupakan pegawai yang mempunyai kebijaksanaan, kejelasan, pembinaan, mengarahkan dan

mendekati konsumen untuk menerima *response* positif, dan ketanggapan (*responsiveness*) bisa diukur menggunakan :

1. Asumsi pada *complaint*, karyawan *responsive* akan *complaint* yang dialami pelanggannya.
2. Kesigapan karyawan, merupakan kesigapan karyawan pada merampungkan kasus yang ada, kesediaan karyawan untuk membantu pelanggannya.

2.1.7 Empati (*Empathy*)

Empaty pada pelayanan yaitu keseriusan *servises* perusahaan untuk konsumennya. Menurut Tjiptono (2012), *empaty* merupakan rasa dimana perusahaan tahu konflik yang dialami pelanggannya lalu perusahaan memberi *servises* yang nyaman. Apriliani (2018), perhatian (*empaty*) perusahaan mengerti permasalahan pelanggan dan melakukan yang terbaik untuk, diukur dengan:

1. Dapat memenuhi pelanggan, yaitu perusahaan wajib mengetahui harapan pelanggan dengan baik supaya bisa tepenuhi kebutuhannya.
2. Dapat berhubungan baik, dengan komunikasi yang baik tidak terjadi salah informasi, karena komunikasi yang dilakukan langsung kekonsumen dapat menentukan kepuasan jasa yang dipilih.

2.1.8 Dimensi-dan Indikator Kualitas Pelayanan

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Menurut Tjiptono (2014:282), bukti fisik (*tangible*) adalah bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, poersonil, dan bahan-bahan

komunikasi. Terdapat empat indikator mengenai bukti fisik menurut Tjiptono (2014:286)

- a. Perlengkapan canggih atau baru
- b. Fasilitas fisik menarik
- c. Pegawai dengan penampilan rapi
- d. Fasilitas fisik sama dengan yang ditawarkan

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Tjiptono (2014:282), keandalan (*reliability*) kemampuan pemberi jasa pada pada layanan dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Menurut Rosalia dan Purnawati (2018:2447), bahwa bagaimana pelayanan yang diberikan perusahaan secara konsisten apa yang dijanjikan yang tercermin menurut ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk seluruh konsumen tanpa kesalahan, perilaku simpatik, dan akurasi tinggi. Menurut Tjiptono (2014:287), terdapat lima indikator keandalan (*reliability*).

- a. Tepat waktu realisasi
- b. Bersikap simpatik
- c. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan
- d. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertam kali
- e. Sistem pencatatan akurat

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Tjiptono (2014:282), daya tanggap (*responsiveness*) adalah hasrat pegawai membantu pascin dan memberikan layanan daya tanggap. Terdapat empat indikator daya tanggap berdasarkan Tjiptono (2014:287):

- a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas
- b. Layanan cepat dari pegawai
- c. Pegawai senantiasa bersedia membantu
- d. Pegawai yang tidak padat jadwal, dapat membantu permintaan pasien dengan cepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Supriyanto dan Ernawaty (2010:302), jaminan (*assurance*) adalah kemampuan pemberi jasa untuk menyebabkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Indikator jaminan menurut Tjiptono (2014:287), terdiri berdasarkan empat indikator yaitu:

- a. Kayawan yang dapat dipercaya
- b. Perasaan aman saat berhubungan dengan pegawai
- c. Pegawai selalu bersikap sopan
- d. Pegawai yang berpengatuhuan luas

5. Empati (*empathy*)

Menurut Supriyanti dan Ernawaty (2010:302), empati adalah pemberian layanan secara individu menggunakan penuh perhatian dan sinkron dengan kebutuhan atau harapan pasien. Terdapat lima indikator menurut Tjiptono (2014;287):

- a. Perhatian individu perusahaan atau organisasi
- b. Waktu beroperasi yang pas atau nyaman untuk pasien
- c. Pegawai memberikan perhatian personal

- d. Perusahaan atau organisasi benar-benar mendahulukan kepentingan pelanggan
- e. Pegawai yang mengerti kebutuhan khusus pelanggan.

2.2 Pengertian Kepuasan

Kotler & Keller (Apriyani dan Sunarti, 2017) kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang yang timbul setelah menyamakan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diperlukan. Menurut Tjiptono (2012), keadaan dimana konsumen merasa semua kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi dengan baik. Sedangkan menurut Bachtiar (Apriyani dan Sunarti, 2017) kepuasan konsumen adalah perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

Menurut Kotler (Sunyoto, 2013), konsumen mampu mengalami salah satu dari 3 tingkat kepuasan generik yaitu jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa namun kinerja sinkron dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja mampu melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas bahagia atau gembira. Menurut Rangkuti (2011), kepuasan konsumen merupakan respon atau reaksi terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan sesudah penggunaan atau pemakaian. Menurut Kotler (Sunyoto, 2013:35) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seorang setelah membandingkan yang dirasakan dibandingkan menggunakan harapannya.

2.2.1 Metode Pengukuran

Kotler & Keller (Tjiptono, 2012), buat mengukur kepuasan *customer* terdapat 4 cara yaitu:.

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berpusat pada *customer* harus memberikan peluang pada *customer* yaitu keluhan, kritik dan saran pada perusahaan. Bisa dengan media misalnya kotak saran, telep, *customer service*, serta kartu saran. Dengan itu perusahaan dapat mengevaluasi kelemahan dari perusahaan sehingga *customer service* tetap merasa aman dan nyaman menggunakan produk atau jasa perusahaan.

2. *Ghoost/mysteri shopping*

Ghost/mystery shopping dengan metode (*ghost shoppers*) berperan sebagai *customer* potensial. Tujuannya melihat *strengths* dan *weaknesses* perusahaan itu sendiri dan kompetitor. Tujuan lain tugas *ghoost shopper* untuk mengetahui langsung kinerja karyawannya.

3. *Lost-customer-analsis*

Perusahaan selayaknya melakukan komunikasi ke *customer* yang sudah tidak menggunakan produk atau jasa dan *customer* yang berpindah pada kompetitor, supaya perusahaan mengetahui penyebabnya kemudian dapat memperbaikinya.

4. Survei kepuasan pasien

Untuk mengukur kepuasan *customer* agar perusahaan bisa mendapatkan tanggapan dan *feedback*.

2.2.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen

Mengemukakan pendapat bahwa terdapat lima aspek dalam kepuasan konsumen Tjiptono dan Diana (2015), yaitu:

1. *Expectation* (harapan) *customer* menempatkan *Expectation* tentang apa yang akan diterima menurut produk.
2. *Performanc* (kinerja) yaitu semasa aktivitas pengguna *customer* merasakan kinerja dan manfaat menurut product secara sungguh-sungguh ditinjau menurut ukuran keperluan konsumen.
3. *Comparison* (perbandingan) adalah sesudah menggunakan, baik keinginan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dikomparasikan oleh konsumen.
4. *Confirmasion/disconfirmasion* yaitu penjelasan menurut keinginan *customer*, apakah keinginan pembelian menggunakan tanggapan pembelian sama atau tidak. *Discerepancy* (ketidak sesuaian) yaitu diskonfirmasi yang negatif memilih kinerja yang aktual terdapat dibawah taraf harapan menjadi makin besar *dissatisfaction customer*.

2.2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pasolong (2010:221-222), “semakin baik kualitas pelayanan dari pemerintah, maka meningkat kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Pelayanan

yang bermutu berdampak pada tingkat tingkat kepuasan masyarakat yang semakin positif.

2.2.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Ruang Lingkup pengukuran Indeks kepuasan masyarakat sebanyak sembilan unsur yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

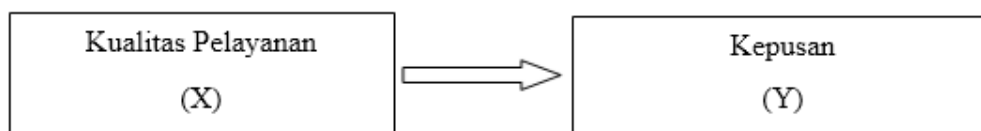
Mutu pelayanan yang baik mempunyai makna berarti untuk kelangsungan hidup perusahaan sebab bisa menghasilkan kepuasan pasien. Kotler & Keller (Kuntari et al., 2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan wajib diawali dari kebutuhan penderita serta berakhir pada anggapan penderita, dimana anggapan pasien terhadap mutu pelayanan ialah penilaian merata atas keunggulan sesuatu

pelayanan. Kepuasan pasien ialah respon *afeksi* serta selalu tumbuh terhaap perasaan kenyamanan, keramahan, kecepatan pelayanan dalam memberikan informasi terkait kesehatan. Kepuasan pasien merupakan indikator pelayanan bermutu menjadi atensi sebab ada korelasi terhadap pengguna pelayanan kesehatan.

2.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2015), kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel. Adapun kerangka pemikiran pada *research* ini dapat dilihat pada skema dibawah ini sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2021).

2.5 Hipotesis

Penulis merumus hipotesa dalam penelitian ini yaitu H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian Pambudy (2016), meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) serta lokasi (X2) terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian disimpulkan

bahwa, kualitas pelayanan serta lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, serta variable kualitas pelayanan paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas Dukun Gresik.

Penelitian Pundenswari (2017), berjudul Analisa pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan masyarakat. Hasil penelitian, pelayanan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada Puskesmas Karangpawitan Garut. aspek-aspek: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebaiknya perlu ditingkatkan.

Penelitian Wiryadi *et al.*, (2020), Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pelayanan kurang baik, dikarenakan adalah masih kurangnya pendanaan serta sarana penunjang pelayanan berasal Dinas terkait. Rekomendasi *research* untuk Dinas Transmigrasi serta tenaga Kerja menghasilkan Unit Pelayanan Pencatatan AKI yang mempunyai sarana dan prasarana sendiri serta memenuhi sumber daya manusia yang terampil pada bidang Pelayanan.

Penelitian Antina, (2016) yang meneliti Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS pada Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Hasil penelitian *service quality* mempunyai hubungan yang baik serta berpengaruh signifikan pada *patient satisfaction*, hasil penelitian ini memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki mempunyai korelasi yang tinggi serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Jothi (2016), dengan judul “*Service Quality and Customer Satisfaction in Life Insurance Business*”. kualitas pelayanan merupakan tolak

ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan pada perusahaan asuransi serta bertanggung jawab pada pasien merupakan hal yang penting. Penelitian yang menggunakan metode “SERVQUAL” menguji kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini bahwa kesemua dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian Selvakumar (2015) dinegara India dengan kategori negara berkembang dnegan berjudul penelitian “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks*”. Aspek jaminan menjadi hal yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, kehandalan, bukti fisik dan empati turut mempengaruhi secara positif terhadap kualitas pelayanan dan faktor daya tanggap hubungan negatif terhadap *customer satisfaction*, merupakan daya tanggap dari petugas yang kurang memuaskan *customer*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bisa digolongkan penelitian kuantitatif. menurut Sugiyono (2017), metode riset kuantitatif untuk mempelajari populasi ataupun sampel tertentu, metode pengambilan sampel pada biasanya dicoba secara random, pengumpulan informasi memakai instrumen riset, analisis informasi bersifat kuantitatif ataupun statistik untuk menguji hipotesis.

Sehingga bisa dikatakan bahwa menurut Sugiyono (2017:14), metode penelitian kuantitatif berdasarkan pada filsafat positivisme, untuk mempelajari populasi ataupun sampel khusus, metode pengambilan sampel dengan cara acak, pengumpulan informasi memakai instrumen riset, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, untuk menguji hipotesis.

3.2 Jenis Data

Data merupakan seluruh pengumpulan data mentah yang hendak diproses lebih lanjut cocok dengan data yang diperoleh di lapangan. Ada pula tipe data dalam riset ini terdiri dari:

1. Data primer merupakan sumber informasi yang langsung membagikan informasi kepada pengumpul informasi Sugiyono,(2016: 225), Sumber informasi primer didapatkan lewat aktivitas wawancara dengan subjek riset serta dengan observasi ataupun pengamatan langsung di lapangan.

2. Data sekunder ialah sumber informasi yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul informasi, misalnya lewat orang lain ataupun melalui dokumen. Sugiyono,(2016: 225).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting, untuk memperoleh informasi yang akurat, sehingga tanpa mengenali metode pengumpulan informasi peneliti tidak hendak mendapatkan informasi memenuhi standar yang ditetapkan Sugiyono (2016: 224), metode digunakan terdiri dari:

1. Kuisisioner

Angket ataupun kuesioner adalah teknik pengumpulan data lewat kuisisioner yang berisi pertanyaan- pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden untuk menapatkan jawaban atau data yang dibutuhkan.

2. Teknik Kepustakaan

Riset kepustakaan data yang diperoleh lewat kajian literatur seperti karya ilmiah, tulisan berita, majalah, skripsi serta lain- lain buat mendapatkan teori- teori serta konsep yang berhubungan dengan kasus yang hendak dikaji dalam riset ini. Aktivitas ini dicoba buat mencari sumber informasi sekunder yang menunjang riset dengan memakai bahan dokumentasi Moleong (2012,: 217).

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi ialah kumpulan orang ataupun objek yang merupakan sifat- sifat universal. Arikunto,(2010: 173) menarangkan populasi merupakan totalitas subjek

riset ialah masyarakat yang berobat di Puskesmas Batu X Tanjungpinang dari Januari s/d Mei 2021 berjumlah 1378 orang

3.4.2. Sampel

Penulis memakai *probability sampling*, yaitu pengambilan sampling dengan memberi kesempatan sama kepada objek penelitian menjadi anggota sampel. Metode sampling yang digunakan dengan metode sederhana random sampling ialah pengambilan sampel anggota populasi dicoba secara acak tanpa mencermati strata yang terdapat dalam populasi itu Sugiyono(2016: 85).

$$\text{rumus } n = \left(\frac{N}{1 + Ne^2} \right)$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentasi tingkat kesalahan

Sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, sebanyak 5 %.

$$n = \frac{1378}{1+1378 (10\%)^2} = 310 \text{ orang sample}$$

3.5. Operasioanal Variabel

Definisi oprasional variabelnya dapat dilihat pada table dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variable	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	No. Pert
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien (Tjiptono, 2016)	1. <i>Taangibles</i>	1. Peralatan terbaru	1
			2. Fasilitas fisik menarik	2
			3. Penampilan rapi pegawai	3
		2. <i>Reliability</i>	4. Tepat waktu	4
			5. Bersikap simpatik	5
			6. Sesuai waktu yang Disampaikan	6
		3. <i>Responsiv</i>	7. Layanan cepat	7
			8. Selalu bersedia membantu	8
			9. Kepastian penyampaian jasa informasi dengan jelas	9
		4. <i>Assurance</i>	10. Perasaan aman dengan pegawai	10
			11. Pegawai sopan	11
			12. Berpengatahuan luas	12
		5. <i>Emphaty</i>	13. Pegawai Memberikan perhatian secara personal	13
			14. Waktu yang cocok beroperasi bagi pasien	14
			15. Puskesmas memberi Perhatian kepentingan pasien	15

<p>Kepuasan (Y)</p>	<p>Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunnyoto, 2013)</p>	<p>1. Persyaratan</p> <p>2. Prosedur pelayanan</p> <p>3. Waktu penyelesaian</p> <p>4. Biaya/ tariff</p> <p>5. Produk spesifik</p> <p>6. Kompetensi pelaksana</p> <p>7. Perilaku pelaksana</p> <p>8. Penanganan pengaduan</p> <p>9. Sarana dan prasarana</p> <p>Pearaturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017</p>	<p>1. Persyaratan sesuai dengan pelayanan</p> <p>2. Informasi prosedur pelayanan mudah didapat</p> <p>3. Prosedur alur pelayanan jelas</p> <p>4. Petugas cepat memberikan pelayanan</p> <p>5. Ketepatan waktu petugas dalam pelaynan</p> <p>6. Biaya yang dibayar sesuai dengan dengan aturan berlaku</p> <p>7. Pelayanan yang diterima sesuai yang diharapkan</p> <p>8. Memiliki pengetahuan yang cakap</p> <p>9. Memberi informasi jelas</p> <p>10. Petugas bersikap sopan dalam pelayanan</p> <p>11. Petugas bersifat ramah dalam pelayanan</p> <p>12. Fasilitas dalam pengajuan keluhan tersedia</p> <p>13. Petugas sigap dalam respon pengaduan</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p>
---------------------	--	---	--	--

			14. Fasilitas runag tunggu nyaman 15. Fasilitas sarana dan Prasarana pendukung tersedia dengan baik	
--	--	--	--	--

Sumber: Data disesuaikan dalam penelitian (2021)

3.6 Teknik Pengelohan Data

Teknik pengelolaan yang digunakan :

1. *Editing*

Editing merupakan proses melengkapi data dan merapikan kembali agar data bias diproses.

2. *Coding*

Coding yaitu memberi tanda berupa angka pada jawaban dari kuisisioner kemudian dikumpulkan ke dalam katagori yang sama.

3. *Scoring* merupakan proses mengubah data yang bersifat kualitatif menjadi bentuk kuantitatif. *Scoring* digunakan skala *Likert* dengan katagori : Wibowo (2012)

- a. "Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju"
- b. "Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju"
- c. "Skor 3 diberikan untuk jawaban netral"
- d. "Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju"
- e. "Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju"

4. *Tabulating*

Tabulating penyusunan menurut lajur yang telah tersedia untuk memudahkan pengamatan.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang dilakukan dengan analisis statistik. Berikut teknik analisis data yang digunakan:

3.7.1 Metode Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:19), statistik deskriptif memberikan gambaran data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standart deviasi, varian, *maksimum*, *minimum*, *sum*, *rage*, *kurtosis* dan *skewnes* (kemencengan distribusi). Analisa ini hanya memberikan informasi data tetapi menguji hipotesis.

3.7.2 Uji Kualitas Data

3.7.2.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengukur atau mewakili apa yang hendak kita ukur. Jika *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Ghozali (2012:52).

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas suatu skor dari suatu instrumen pengukur, dengan menggunakan *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach Alpha* > 0,60, maka variabel dikatakan reliabel. Ghozali (2013)

3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, serta heteroskedastisitas.

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilihat dari grafik histogram dan *normal probability plot*. Selain itu, menggunakan *kolmogorovv smirnov test*. Dengan melihat nilai signifikansinya > 0.05 maka nilai residual dari model regresi berdistribusi normal Ghozali, (2013).

Metode mendeteksi normalitas data dengan pengujian berikut:

a. Uji Kolmogrov Smirnov

Berikut acuan digunakan adalah:

1. Jika nilai signifikan > 0.05 maka distribusi normal
2. Jika nilai signifikan < 0.05 maka distribusi tidak normal

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

b. Histogram

Data yang baik adalah data distribusi normal dengan tidak melenceng ke kanan atau melenceng ke kiri. Ghozali (2013).

c. Grafik *normality probability plot*.

Ketentuan yang digunakan:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.3.2 Uji *Heteroskedastisitas*

Heteroskedastisitas berarti variasi (*varians*) atau tidak sama pada semua pengamatan. Dengan grafik *scatterplot* deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di mana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual yang telah di *studentized*. Ghozali (2013).

3.7.3.3 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2016:188), dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan).

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji (Uji t)

Pengujian secara parsial terhadap variabel *independent* dengan variabel dependen dengan membandingkan nilai t- hitung dengan t- table.

a. Penentuan Nilai Kritis (t- tabel)

Untuk menguji hipotesis menggunakan uji – t dengan tingkat signifikan (α) 5%, dengan sampel (n).

b. Kriteria Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

1. Jika nilai t hitung $>$ t *table* H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai t hitung $<$ tabel, H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi parsial (R^2) digunakan untuk mengukur faktor manakah yang paling berpengaruh dari variabel 34 bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai (R^2) yang besar menunjukkan variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen. Ghazali, (2013:97).

DAFTAR PUSTAKA

- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), 567–576. <https://doi.org/10.30996/jpap.v2i02.1010>
- Apriliani, B. (2018). *Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pariwisata Pulau Pahawan Di Provinsi Lampung*. Universitas Lampung.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* (7th ed.). Universitas Diponegoro.
- Jothi, L. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction in Life Insurance Business. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 10(January), 636–641.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., Hidayat, K., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2016). *PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)*. 36(1 Juli), 196–202.
- Lauw, J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal. Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra*, 1(1).
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pambudy, A. P. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i1.2>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*, 13–21. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/2/2>
- Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Cakrawala*, 16(2).

- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5).
<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto. (2011). *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Tim Redaksi CAPS (ed.); 1st ed.).
- Sunyoto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.
- Supriyanto, & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Andi (ed.); 3rd ed.).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset.
- Tribunnews Batam. (2016). *Hebat! Puskesmas Batu 10 Pinang Jadi Percontohan Nasional. Ke Depan Layani Lewat Aplikasi Android* Artikel ini telah tayang di tribunbatam.id dengan judul *Hebat! Puskesmas Batu 10 Pinang Jadi Percontohan Nasional. Ke Depan Layani Lewat Aplikasi Android*, ht. <https://Batam.Tribunnews.Com/>.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., Hukum, F., & Area, U. M. (2020). *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil* *Analysis of Service Quality in Recording*. 2(1), 48–58.
- Yulfita, A., & Efi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1).

CURRICULUM VITAE



A. PERSONAL INFORMATION

Full Name : Basyir Holilurrohman
Gender : Male
Place and Date of Birth :
Citizen : Indonesia
Age : 40 years old
Religion : Islam

B. EDUCATIONAL BACKROUD

Senior High School :SMK N Jambi
University : STIE Pembangunan Tanjungpinang