

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

SKRIPSI



**Oleh:
Imam Yordan
170910378**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Imam Yordan
170910378**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Imam Yordan
NPM : 170910378
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang”.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 12 Januari 2022



Imam Yordan
170910378

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UPT
PUSKESMAS TANJUNG SENGKUANG**

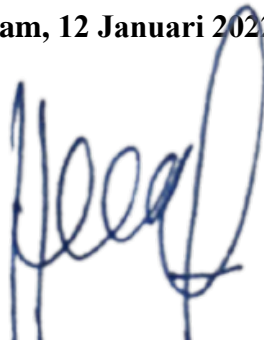
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Imam Yordan
170910378**

**Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 12 Januari 2022



**Heryenzus, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang menentukan seberapa tinggi atau rendahnya standar hidup manusia karena kesehatan dibutuhkan dalam menopang semua aktivitas hidup seseorang. Dalam mengupayakan kesehatan yang menjangkau keseluruhan lapisan masyarakat, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang diberi amanat dan tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan masyarakat di tiap wilayah kecamatan dari Kabupaten/Kota. Berdirinya puskesmas harus diutamakan sebagai sarana dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan yang menggunakan metode promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik *non probability sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji statistika. Hasil penelitian menunjukkan antara lain: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; (3) kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Health is one aspect that determines how high or low the standard of human life is because health is needed to support all activities of a person's life. In a health effort that reaches all levels of society, the District/City Health Office is given the mandate and responsibility as the manager of public health in each sub-district of the Regency/City. The establishment of the puskesmas must be a means of administering public and individual health using promotive and preventive methods to achieve the highest degree of public health. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of services and facilities together on patient satisfaction at Tanjung Sengkuang Health Center. The population and sample in this study found 100 respondents with non-probability sampling technique. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis, classical assumption test, statistical test. The results showed, among others: (1) service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction; (2) facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction; (3) the quality of services and facilities simultaneously has a positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: *Quality of Services; Facilities; Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

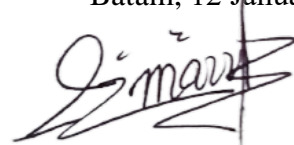
Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi manajemen universitas putera batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan sarannya senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
6. Bapak Jonny Sembiring dan Ibu Juliana Purba selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
7. Almarhum Bapak Yosrizal dan Ibu Nurhaida Rajagukguk selaku orang tua kandung penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
8. Kedua adik saya M. Thariq dan Vaneza Pruti yg senantiasa membantu dan mendoakan saya.
9. Bapak dr.Didi Kusmarjadi,Sp.OG selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Batam.
10. Ibu drg. Irma Solvia selaku Kepala UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang tempat penulis melakukan penelitian tugas akhir skripsi ini.
11. Teman saya Alm. Sanny Lastarida Sihombing, Aldo Frenديو Sembiring, Rosa Indah Gultom, Reni Wahyuni, Ninawati, Verent Nadya Santosa, dan Roma Yanti Silalah yang telah membantu saya dalam penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayahNya kepada kita semua, Amin.

Batam, 12 Januari 2022



Imam Yordan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PENEGSAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.2. Fasilitas	13
2.1.2.1. Pengertian Fasilitas	13
2.1.2.2. Karakteristik Fasilitas	14
2.1.2.3. Indikator Fasilitas	14
2.1.3. Kepuasan Pasien	15
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pasien	15
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pasien	17
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Sifat Penelitian	22
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.4. Populasi dan Sampel	23
3.3.1. Populasi	23

3.3.2.	Sampel.....	23
3.5.	Sumber Data.....	24
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7.	Definisi Operasional	25
3.7.1.	Variabel Bebas	25
3.7.2.	Variabel Terikat	26
3.8.	Metode Analisis Data.....	26
3.8.1.	Uji Validitas Instrumen.....	26
3.8.2.	Uji Reliabilitas	26
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik	27
3.8.3.1.	Uji Normalitas.....	27
3.8.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	28
3.8.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	28
3.8.4.	Uji Pengaruh	29
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.8.3.2.	Analisis Determinasi	29
3.8.4.	Pengujian Hipotesis.....	30
3.8.4.1.	Uji t.....	30
3.8.4.2.	Uji F	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.1.1.	Profil Perusahanan	32
4.2.	Hasil Penelitian	32
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
4.2.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.1.2.	Berdasarkan Usia	33
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden.....	33
4.3.1.	Analisis Deskriptif	33
4.3.2.	Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	34
4.3.3.	Deskripsi Jawaban Responden Fasilitas	35
4.3.4.	Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Pasien	36
4.4.	Analisis Data.....	36
4.4.1.	Uji Kualitas Data.....	36
4.4.1.1.	Hasil Uji Validitas.....	37
4.4.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.4.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.4.2.1.	Hasil Uji Normlitas	39
4.4.2.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	40
4.4.2.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
4.4.3.	Uji Pengaruh	41
4.4.3.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	41
4.4.3.2.	Hasil Analisis Determinasi	42
4.5.	Pengujian Hipotesis	42
4.5.1.	Hasil Uji t.....	42
4.5.2.	Hasil Uji F.....	43
4.6.	Pembahasan.....	44

4.7.	Implikasi Penelitian	45	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN			
5.1.	Simpulan	46	
5.2.	Saran	46	
DAFTAR PUSTAKA			47
Lampiran 1. Pendukung Penelitian			
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup			
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian			

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1.	Uji Heteroskesastisitas.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2.	Fasilitas UPT. Puskesmas.....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3.2.	Skala Likert	25
Tabel 3.3.	Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1.	Data Responden Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2.	Data Responden Usia	33
Tabel 4.3.	Kriteria Analisis Deskriptif	33
Tabel 4.4.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.5.	Deskriptif Variabel Fasilitas.....	35
Tabel 4.6.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9.	Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.10.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.11.	Hasil Regresi Linear Berganda.....	41
Tabel 4.12.	Uji Analisis Determinasi	42
Tabel 4.13.	Hasil Uji t	43
Tabel 4.14.	Hasil Uji F	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Taraf tinggi rendahnya kualitas hidup individu, dapat dilihat dari kesehatannya karena kesehatan dibutuhkan dalam menopang semua aktivitas hidup seseorang. Terwujudnya keadaan sehat sesuai dengan tujuan dari pembangunan kesehatan yang mana pada hakekatnya adalah merupakan Komitmen seluruh anggota masyarakat Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan berperilaku hidup sehat bagi semua untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagai investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

dengan mengupayakan kesehatan yang menjangkau keseluruhan lapisan warga , tentunya menggunakan berdirinya sebuah sentra pelayanan kesehatan warga atau disingkat menggunakan puskesmas yang adalah unit pelaksana tugas fungsional asal Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yg diberi amanat serta tanggung jawab menjadi pengelola kesehatan rakyat ditiap daerah kecamatan dari Kabupaten/Kota yang bersangkutan. Berdirinya puskesmas harus diutamakan menjadi wahana dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat serta perseorangan yg menggunakan metode promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan warga yang setinggi-tingginya.

Pada era globalisasi yang membutuhkan *mobilisasi* tingkat tinggi, meningkatnya permintaan jasa kesehatan dari waktu ke waktu disertai dengan pelayanan jasa kesehatan yang berkembang pesat membuat banyaknya berdiri

sejumlah pusat pelayanan kesehatan. Baik itu rumah sakit yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun swasta ataupun juga pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas di berbagai daerah. Puskesmas sebagai lembaga sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna melakukan sosialisasi di lingkup terkecil organisasi masyarakat dan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan kesehatan mandiri

Berhasil atau tidaknya sebuah puskesmas dalam mencapai tujuannya dan target-target operasional lainnya tidak terlepas dari peran kualitas pelayanan para tenaga kesehatan dan juga didukung dengan fasilitas yang baik.

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020: 4) Pelayanan didefinisikan sebagai segi layanan yang diterima konsumen dari perusahaan untuk mencapai tujuan memenuhi ekpetasi dan harapan pelanggan sehingga dapat menginterpretasikan mutu yang diberikan bernilai baik

Kualitas pelayanan ialah masalah yg sangat krusial bagi perusahaan jasa, pada mempertahankan kualitas pelayanan, perusahaan jasa wajib senantiasa melakukan survei dari saat ke waktu pada konsumen buat mengetahui apa yang diinginkan serta diperlukan terhadap perusahaan jasa tadi selaku penyedia layanan. Bagi suatu usaha pelayanan pada jasa kesehatan, pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik serta pengadaan fasilitas yang mumpuni dalam meraih keunggulan dalam kepuasan pasien dalam menggunakan jasa kesehatan tersebut. pentingnya peningkatan mutu pelayanan pencegahan pasien merupakan membangun silaturahmi, membina hubungan dengan pasien supaya pasien tidak ditinggalkan pasien. (Winata & Evyanto, 2021).

Kualitas pelayanan adalah ukuran keunggulan dan pengendalian yang diharapkan mewujudkan pelanggan. Kualitas layanan adalah tingkat di mana perusahaan mengharapkan keunggulan (excellence) dan mengelola manfaat ini untuk memenuhi kebutuhan pelanggan perusahaan. Tingkat keunggulan dan pelayanan merupakan faktor utama yang berpengaruh dengan mutu pelayanan, implikasi layanan tersebut dapat dirasakan dan dapat diwujudkan. Baik atau buruknya kualitas yang diberikan bergantung pada pemberi pelayanan tersebut secara konstan dapat merujuk harapan pelanggan. (Pranata & Rustam, 2021).

Pelayanan yang berlaku di poliklinik antara lain senyuman, salam, sapa, sopan santun dan tata krama yang disebut juga (5 Ss) untuk setiap pasien yang berkunjung ke poliklinik, memberikan pelayanan Pemeriksaan kesehatan yang baik bagi semua pasien yang datang untuk pemeriksaan dan pengobatan. dapat memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pasien dari penyakit yang dideritanya, pengobatan yang terbaik untuk penyakit pasien tersebut, dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien.

Selain dituntut pada memberikan pelayanan yg baik, ketersediaan serta kelengkapan fasilitas kesehatan juga turut andil pada peningkatan kepuasan pasien yg berobat di puskesmas. Fasilitas ialah sumber daya fisik yg harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan pada konsumen. Fasilitas di puskesmas yang diberikan mirip ketersediaan obatobatan yg lengkap serta pula alatalat medis penunjang yang lengkap. Fasilitas asal segi bangunan puskesmas pula turut berperan besar pada menjaring kepuasan pasien mirip pertimbangan pada hal ruang medis yang luas

serta memadai, ruang tunggu pasien yg nyaman, dan kamar pasien yang bersih serta nyaaman

Dalam rangka meningkatkan kinerja yang profesional tentunya puskesmas harus mempunyai fasilitas dan sarana serta prasarana yang baik. Semua fasilitas yang terdapat pada puskesmas dari alat-alat medis, peralatan non medis, infrastruktur klinik dan pekerjaan fisik dan lingkungan, tentunya harus dijaga, dipelihara dan dipantau menggunakan baik buat bisa mendukung pelayanan kesehatan yg berkelanjutan. taraf agama serta kepuasan pasien terhadap fasilitas pemeriksaan serta pengobatan pada tempat pemeriksaan serta pengobatan dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien pada menggunakan pelayanan medis, dari mana pasien loyal akan kembali memakai pelayanan (Anggrainy et al., 2017).

Menurut (Anam & Rahardja, 2017) Fasilitas merupakan sarana yang digunakan buat memperlancar dan memperlancar aplikasi fungsi. Bandingkan acara organisasi Anda menggunakan orang lain dengan simpel. Semakin baik fasilitas yang digunakan maka semakin baik program yg dijalankan buat mempertinggi produktivitas. Berikut fasilitas kerja yang tersedia di UPT. sentra Medis Tanjung Sengkuang Batam, diantaranya:

Tabel 1.2. Fasilitas UPT. Puskesmas

No	Nama-Nama Fasilitas	Jumlah	Keterangan
1	Ambulance	1	Masih kurang untuk ukuran Puskesmas
2	Ruang Inap	2	Masih kurang untuk ukuran Puskesmas
3	Kamar Mandi	8	4 kurang terawat dengan baik

Sumber: UPT. Puskesmas Tanjung Sengkuang

Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tanjung sengkuang atau disingkat UPT. Puskesmas Tanjung Sengkuang merupakan salah satu puskesmas

yang berlokasi di Jl. Tenggiri, Kelurahan Tanjung Sengkuang, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Puskesmas Tanjung sengkuang memiliki lokasi yang cukup strategis dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, dikarenakan berada di sebelah jalan utama tanjung sengkuang yang ramai dilalui oleh masyarakat. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat, puskesmas tanjung sengkuang memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti: Ruang Administrasi, Ruang unit gawat darurat (UGD) yang dibuka selama 24 jam, ruang rawat inap yang difungsikan untuk ruang persalinan, ruang rawat jalan yang terdiri dari; ruang KIA/KB, ruang kesehatan anak, ruang pemeriksaan umum, ruang kesehatan gigi dan mulut, ruang imunisasi, ruang kesehatan lansia, ruang konseling terpadu, pojok dots / ruang konsultasi pasien TB (*tuberculosis*), lalu terdapat fasilitas Laboratorium, Apotek, Musholla dan juga taman refleksi yang dapat digunakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya. Selain itu tersedia juga *Waiting room* yang nyaman dan juga tersedia banyak kursi guna menampung banyaknya pasien yang berkunjung, serta adanya jaringan *wifi* yang memungkinkan pasien atau keluarga pasien untuk dapat menggunakannya sembari menunggu nomor antrian.

Berdasarkan dari uraian permasalahan di atas, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas membuat pasien merasa tidak puas dan tidak terlayani dengan baik.
2. Lahan parkir yang kurang tertata rapi sehingga kendaraan khususnya motor yang terparkir menjadi semrawut.
3. Fasilitas toilet dan WC yang kurang diperhatikan kebersihannya dan air yang tidak mengalir sehingga pasien yang hendak buang air kecil menjadi terganggu.

1.3. Batasan Masalah

Dikarenakan untuk menghindari meluasnya permasalahan dan keterbatasan waktu serta kemampuan meneliti dalam penelitian ini, maka:

1. Objek penelitian ini adalah UPT.Puskesmas Tanjung Sengkuang yang terletak di Jalan
2. Penelitian menggunakan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.
3. Variabel Independen yang meliputi faktor-faktor yang ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas.

1.4. Rumusan Masalah

dari uraian yang telah peneliti berikan mengenai latar belakang duduk perkara, maka rumusan persoalan yg diangkat selama penulisan skripsi ini ialah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?
2. Bagaimanakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?

3. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang?

1.5. Tujuan Penelitian

berdasarkan rumusan problem, tujuan yg ingin dicapai asal penelitian ini adalah buat memperoleh data dan info yang sinkron buat analisis data. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan buat:

1. guna mengetahui impak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang.
2. guna mengetahui efek fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Tanjung Sengkuang.
3. guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas secara beserta-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Sengkuang.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini seharusnya menginformasikan, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman untuk pengembangan ilmu manajemen bisnis dan mungkin berguna untuk mempertimbangkan studi lebih lanjut, terutama tentang peningkatan kualitas layanan dan fasilitas dan kepuasan pasien.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Memperoleh hasil dan penemuan dari kegiatan penelitian serta menambah pengetahuan dan pengalaman baru.

2. Bagi Universitas (UPB)

diharapkan penelitian ini bisa menyampaikan referensi bagi perpustakaan Universitas Putera Batam.

3. Bagi perusahaan

4. sebagai gambaran, kontribusi serta solusi serta pertimbangan dalam mempertinggi kepuasan pasien.

5. Bagi Peneliti Lanjutan

Untuk menyampaikan pengetahuan dan memberikan wawasan kepada peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Siswanto & Heryenzus, 2020) Kualitas adalah seperangkat fitur serta ciri produk atau jasa yg bergantung di kemampuannya buat memenuhi kebutuhan.

Menurut (Subagiyo, 2016) Kualitas layanan/kualitas layanan adalah sebagai berikut: “Kualitas layanan meupakan perasaan yang ada pada pelanggan, dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka”. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kesenjangan antara apa yang dibutuhkan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan.

Menurut (Indrayani, 2018, p. 97) Kualitas Pelayanan ialah taktik perjuangan yang memfasilitasi barang da layanan yang nyata kepada konsumen baik internal maupun eksternal sebagai bentuk mencapai tujuan mewujudkan harapan konsumen secara langsung & tidak langsung. Di mana, komitmen terhadap kualitas layanan yang berorientasi pada pelanggan adalah persyaratan terpenting untuk mendukung keberhasilan tujuan. Karena kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh para pelaku usaha, khususnya pelaku usaha jasa, untuk menciptakan dan menempatkan kepuasan konsumen.

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan secara langsung kepada konsumen hanya untuk memenuhi harapan karena kualitas yang baik. Sedangkan (Harfika & Abdullah, 2017: 47) Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak bagi perusahaan dan instansi yang memberikan pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, hanya perusahaan atau instansi yang dapat mengukur efektivitas pelayanan yang mereka capai.

Berdasarkan penilaian para ahli di atas terhadap kualitas pelayanan, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah unsur penting pada persaingan usaha, baik barang juga jasa, erat kaitannya menggunakan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan mempunyai sepuluh aspek pelayanan, baik pelayanan yang diperlukan juga pelayanan yg dirasakan (Salim, Rahayu, & Sudjatno, 2018:524), yaitu::

1. Keandalan, meliputi dua faktor utama, konsistensi kerja (kinerja) dan ketergantungan.
2. Responsiveness, yaitu kesiapan dan kesiapan pegawai buat menyampaikan pelayanan yg diharapkan pelanggan.
3. Kompetensi, yaitu setiap karyawan perusahaan wajib memiliki keterampilan dan pengetahuan yg dibutuhkan buat bisa memberikan layanan tertentu kepada konsumen.

4. Berperilaku santun, termasuk bersikap sopan, hormat, penuh perhatian serta ramah dalam melayani konsumen.
5. kredibilitas, yaitu sifat jujur serta dapat dipercaya. Ini termasuk hubungan pelanggan/konsumen.
6. Kerahasiaan, bebas asal bahaya, risiko serta kecurigaan, termasuk aspek keamanan fisik, keamanan finansial dan privasi konsumen.
7. Accessibility/aksesibilitas, yaitu simpel dihubungi serta ditemukan, seperti dalam hal ini letak fasilitas pelayanan yg praktis dijangkau konsumen, saat tunggu yg tak terlalu lama dan saluran komunikasi perusahaan yang praktis dijangkau.
8. Communication/ komunikasi, yaitu menyampaikan info pada pelanggan pada bahasa yg praktis dipahami serta selalu mendengarkan keluhan serta saran asal konsumen.
9. Understanding/ Knowing the Customer, yaitu usaha berasal penyedia jasa layanan buat dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
10. Barang berwujud ialah bukti fisik asal layanan mirip fasilitas dan alat-alat yg dipergunakan.

2.1.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan atau diinginkan oleh konsumen. Menurut (Suryani, 2013: 94-95) untuk dapat mengukur kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator yaitu;

1. Tangibility, yaitu Segala sesuatu bentuk yang keadaan atau kondisinya dapat dilihat dan dirasakan oleh individu. Tangibility dijelaskan dalam bentuk fasilitas (gedung, gudang, kapasitas aula serbaguna, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi dan komunikasi). fasilitas), serta keberadaan personel.
2. Keandalan yaitu Suatu skill atau kemampuan staff perusahaan dalam memberikan pelayanan yang disepakati dengan akurasi dan tepat
3. Responsif adalah Segala sesuatu bentuk tingkah laku pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta memberikan informasi yang jelas.
4. Assurance (kepastian dan kepastian) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus, perasaan memahami dari pegawai kepada konsumen dengan berusaha memahami dan mewujudkan harapan konsumen Ketika sebuah perusahaan perlu mengenal pelanggan, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.2. Fasilitas

2.1.2.1. Pengertian Fasilitas

Menurut (Heriyanto, 2017), segala sesuatu yang diatur dari perusahaan dengan tujuan untuk dimanfaatkan dan dipergunakan oleh customer atau konsumen dalam bentuk nyata maupun tidak dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan

dan mewujudkan harapan yang tinggi disebut fasilitas. Sarana adalah bentuk, daya tampung prasarana dan keadaan lingkungan sekitar yang menunjukkan keberadaannya ke luar, termasuk sarana (rumah), perlengkapan dan perkakas. Contoh fasilitas antara lain instrumen, barang, sarana, dana maupun ruangan

Menurut (Anam & Rahardja, 2017: 2), Fasilitas adalah fasilitas yang digunakan dengan tujuan untuk mempercepat dan memperlancar pelaksanaan fungsi. Semakin baik fasilitas yang digunakan, semakin baik program yang dilaksanakan untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut (Angrainy et al., 2017), Secara sederhana fasilitas diartikan sebagai suatu fasilitas yang dapat mengolah suatu masukan (input) menjadi suatu keluaran (output) yang diinginkan..

Menurut (Desembrianita & Ruslin, 2016, p. 348), Fasilitas adalah penyediaan fasilitas fisik agar tamu dapat melakukan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap di hotel.

Berdasarkan pengetahuan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa saerana adalah sebuah elemen penting dalam sebuah usaha jasa dalam bentuk sarana dan prasarana yang berbentuk fisik yang disediakan oleh penyedia jasa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.1.2.2.Karakteristik Fasilitas

Pegawai atau pekerja untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan dan menunjang aktivitas kerja pegawai. Jenis-jenis fasilitas yang terdapat di setiap kelurahan pada umumnya memiliki kesamaan karena ditempatkan di bawah naungan suatu instansi pemerintah yaitu dinas kesehatan abupaten/kabupaten/kota.

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017), setiap perusahaan khususnya di bidang kesehatan memiliki standar ciri fisik, antara lain:

1. Area Parkir lokasi tempat meletakkan kendaraan di lingkungan rumah sakit membuat pelanggan/pasien merasa nyaman.
2. Lobby Ruang tunggu tempat tamu/pasien menerima pelayanan dari resepsionis atau staf rumah sakit.
3. Akomodasi Fasilitas utama adalah untuk pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari pakaian, kamar mandi, kipas angin atau AC, dll..

2.1.2.3.Indikator Fasilitas

Menurut (Priansa, 2016: 68) indikator dari fasilitas kerja adalah:

- 1) Mempercepat proses kerja
Suatu kegiatan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sehingga meningkatkan waktu yang cukup lama.
- 2) Kebutuhan
Segala sesuatu yang dibutuhkan orang untuk melakukan pekerjaan mereka adalah untuk mencapai hasil yang baik.
- 3) Tata letak posisi yang tepat
Suatu proses perencanaan dengan tujuan untuk meningkatkan ketertiban, ketertiban dan keamanan di tempat kerja.
- 4) Mudah digunakan
Suatu kegiatan yang tidak membutuhkan banyak usaha atau pemikiran.

2.1.3. Kepuasan Pasien

2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017), Kepuasan pasien dalam bentuk segala sesuatu yang menjadi respon tanggapan pasien terhadap apa yang diterima pasien serta kinerja aktual yg dirasakan kepada mereka selesainya dipergunakan. Kepuasan pasien/pelanggan artinya inti dari pemasaran yang berpusat pada pasien/pelanggan.

Menurut (Krisdayanto et al., 2018), Perasaan puas atau sedih seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau layanan yang dirasakan dan ekspektasi pelanggan didefinisikan dalam bentuk kepuasan konsumen

Menurut (Adawia et al., 2020), Kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa setelah membandingkan kinerjanya, dimana kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh harapan serta persepsi konsumen.

Dari pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien merupakan sebuah kesan dan pesan ataupun perasaan baik itu senang maupun kecewa dari seseorang pengguna jasa terhadap kesesuaian harapan atau ekspektasi mereka atas kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa.

2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Pada umumnya perusahaan memerlukan faktor faktor penunjang untuk pertimbangan keberhasilan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan menurut (Wahyuningsih et al., 2017), antara lain yaitu :

1. Kualitas produk atau layanan, yaitu pasien akan merasa puas Bila hasil evaluasinya menginterpretasikan bahwa produk atau layanan yang dipergunakan memiliki mutu yang tinggi.
2. Kualitas pelayanan, yaitu pasien akan merasakan bahwa harapannya terpenuhi Bila mendapat pelayanan yg baik atau sesuai menggunakan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, yaitu pasien merasa bangga serta percaya bahwa orang lain mengejutkan konsumen Bila pada hal ini pasien yang memilih tempat tinggal sakit telah memiliki pandangan "rumah sakit mahal", cenderung menaikkan tingkat kepuasan.
4. Harga, yaitu bila dilihat dari perspektif biaya, pasien mengharapkan biaya yang lebih tinggi untuk diterjemahkan ke dalam layanan yang lebih baik.
5. Adanya faktor tambahan yang artinya faktor biaya yaitu pada waktu diperoleh suatu produk atau jasa maka pasien tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau tidak memakan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan akan cenderung memperoleh kepuasan pelayanan pada pasien.

2.1.3.3.Indikator Kepuasan Pasien

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pasien, menurut (Djohan, 2015) terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu:

1. Kesesuaian harapan.
2. Penanganan keluhan.
3. Kewajaran harga.

2.2. Penelitian terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka dibutuhkan beberapa jurnal sebagai penelitian terdahulu. Berikut ringkasan dari penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Ujang Enas, Vol.20, No 1 2020 (<i>Google Scholar</i>)	pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.	Analisi Regresi Berganda	Mutu layanan memiliki pengaruh yang bernilai positif secara simultan dan relevan dengan kepasan pasien
Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari Vol. 3 No. 2 Tahun 2018 (<i>Google Scholar</i>)	Dampak fasilitas dan mutu layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar	Analisi Regresi Berganda	Terdapat pengaruh yang relevan dari fasilitas dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dan memiliki nilai posisiikan
Ardida Ponty Basowa dan Joko Setiawan Volume 1 No 2 Tahun 2019 (<i>Google Scholar</i>)	Efek dari mutu layanan dan sarana dari kepuasan costumer (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)	Analisi Regresi Berganda	Terdapat pengaruh yang relevan secara simultan dari mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan costumer bus Trans Batam.
Tri Irfa Indriyani dan Welia Volume IV No 2 April Tahun 2018 (<i>Google Scholar</i>)	Efek dari mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan pasien di rumah Sakit Islam (RSI) SITI RAHMAH	Analisi Regresi Berganda	Terdapat korelasi yang tidak kuat dengan mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan pasien.
Endang dan Sugianto Volume 4 No 3 Oktober 2019 (Jurnal SINTA)	Dampak sarana dan mutu layanan dengan pelanggan gudang komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro	Analisi Regresi Berganda	Adanya diperoleh pengaruh dari mutu pelayanan dengan arapan pelanggan gudang komoditi

			Sistem Resi Gudang Dande.
Ardida Ponty Basowa dan Joko Setiawan Volume 1 No 2 Tahun 2019 <i>(Google Scholar)</i>	Efek mutu layanan dan sarana dengan ekspektasi customer (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)	Analisi Regresi Berganda	Diperoleh hasil secara bersamaan dengan ekspektasi pengguna bus Trans Batam.
Darmawangsa & Suriyanti, 2021 <i>(Google Scholar)</i>	Hubungan dorongan disiplin dan harapan kerja dengan peningkatan kerja pegawai PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar	Analisi Regresi Berganda	Data menginterpretasi adanya pengaruh yang bernilai positif dan relevan dari disiplin kerja dengan peningkatan kerja Staff pada PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar
Kartinah et al., 2021 <i>(Jurnal SINTA)</i>	Hubungan Skill, dorongan dan ekspektasi kerja dan peningkatan kerja pegawai di PT. Sung Chang Indonesia	Analisi Regresi Berganda	Data menginterpretasi bahwa skill, dorongan dan ekspektasi kerja memiliki nilai positif dan relevan dengan peningkatan kinerja

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2018: 45), Kerangka kerja artinya ringkasan korelasi antar variabel yg telah disusun asal banyak sekali teori yg telah dijelaskan. Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas atau independent (X) serta variabel terikat atau dependent (Y). Variabel bebas atau variabel bebas merupakan yang mempengaruhi atau mengakibatkan berubahnya atau terjadinya variabel terikat (variabel terikat). Sedangkan variabel terikat atau dependent merupakan variabel yg ditentukan atau menjadi akibat berasal variabel bebas (Sugiyono, 2018: 59).

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Menurut (Indrayani, 2018: 97) Kualitas layanan ialah seni manajemen bisnis inti pada menyediakan barang serta jasa buat memuaskan pelanggan internal serta

eksternal secara bermakna dengan memenuhi asa eksplisit dan tersirat mereka. Dimana, komitmen terhadap kualitas layanan yg berorientasi di pelanggan menjadi syarat primer untuk mendukung kesuksesan usaha. sebab kualitas pelayanan ialah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, khususnya perusahaan jasa, buat menciptakan dan mendatangkan kepuasan bagi konsumen..

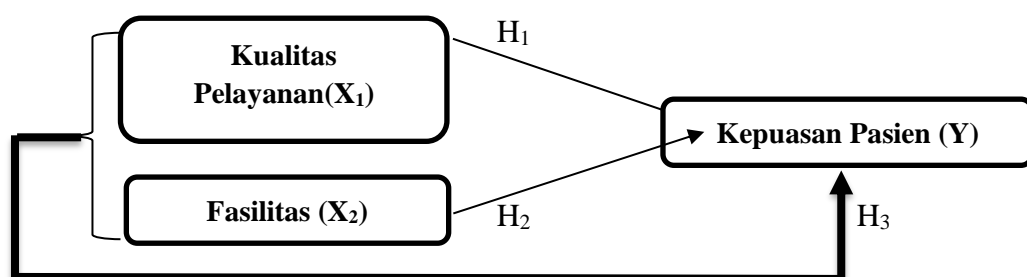
2.3.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Menurut (Anam & Rahardja, 2017: 2), Fasilitas merupakan fasilitas yang dipergunakan dengan tujuan buat mempercepat dan memperlancar pelaksanaan fungsi. Semakin baik fasilitas yg digunakan, semakin baik program yg dilaksanakan untuk menaikkan produktivitas.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan kerja yang berafiliasi menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas akan mempengaruhi kepuasan pasien menjadi variabel terikat. Setiap variabel bebas akan mempengaruhi sebagian variabel terikat, serta variabel bebas jua akan mensugesti variabel terikat secara simultan atau bersama-sama.

pada penelitian ini, kerangka refleksi akan digunakan menjadi acuan serta panduan pada melakukan penelitian bagi penulis menjadi berikut::



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

H₁ : Pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

H₂ : Pengaruh parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

H₃ : Pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

2.4. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2018: 93), Hipotesis adalah tanggapan ad interim terhadap rumusan pertanyaan penelitian yg rumusan pertanyaan penelitiannya dirumuskan sebagai kalimat tanya. Hal ini dikatakan temporer sebab jawaban yg diberikan hanya didasarkan pada teori yg relevan serta belum pada berita realitas pengumpulan data. oleh sebab itu, hipotesis pula bisa dinyatakan menjadi tanggapan empiris terhadap data. Hipotesis penelitian :

H1 : Kualitas pelayanan diharapkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

H2: Fasilitas ini diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

H3: kualitas dan kondisi kerja sama diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Tanjung Sengkuang UPT



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Menurut (Sanusi, 2018:14) Sebuah studi hubungan kausal adalah desain studi yang dirancang untuk mengeksplorasi kemungkinan hubungan kausal antara variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh tiga variabel bebas (independen variabel), yaitu kualitas pekerjaan dan kemudahan fasilitas. dengan variabel dependen (variabel terikat) yaitu Kepuasan Pasien Pada UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif karena menguji suatu hipotesis. Penelitian ini juga berusaha menemukan fakta dengan memberikan data kuisisioner/pertanyaan yang tepat yang bertujuan untuk secara sistematis menghasilkan deskripsi, gambar atau gambar dan fakta tentang masalah yang sedang diselidiki oleh peneliti.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Tanjung Sengkuang Jl Medical Center Tengiri, Desa Tanjung Sengkuang, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

3.3.2. Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Puskesmas Tanjung Sengkuang.

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan September 2021 – Januari 2022.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal Penelitian																						
	September					Oktober				November					Desember					Januari			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Pengajuan Judul																							
Bab I, II, dan III																							
Penyusunan Kuesioner																							
Pengolahan Data																							
Penyelesaian Skripsi																							

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018: 61), daerah generalisasi yang dimulai dari objek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut populasi. Populasi tidak diketahui, sehingga peneliti menentukan sebanyak 100 responden.

3.4.2. Sampel

Menurut (Riduwan, 2018:10) Sampel adalah bagian dari populasi umum yang memiliki karakteristik atau kondisi tertentu yang perlu diselidiki. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode non random sampling yaitu sampling jenuh. Menurut (Riduwan, 2018: 16) “Non-probability sampling ialah teknik pengambilan

sampel yg tidak menyampaikan peluang atau peluang yg sama untuk setiap elemen atau anggota populasi yang dipilih sebagai sampel. pada sisi lain, sampling jenuh merupakan metode pengambilan sampel yang menggunakan semua anggota populasi menjadi sampel. Diperlukan 100 responden sebagai sampel untuk mendukung penelitian ini

3.5. Sumber Data

3.5.1.Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu kuesioner yang dibagikan kepada pasien NPT. Puskesmas Tanjung Senggawang.

3.5.2.Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber atau file yang ada terkait dengan suatu kebutuhan penelitian

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yg digunakan artinya berita umum. metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden buat dijawab merupakan kuesioner (Sugiyono, 2018: 148). kuesioner bisa berupa pertanyaan atau pernyataan langsung atau publik dan bisa diberikan eksklusif pada responden atau dikirim melalui surat atau melalui Browser

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert dalam kuesioner. (Siregar, 2016: 25) Dideskripsikan “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan

untuk mengukur sikap, pendapat, dan pemikiran seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.”.

Tabel 3.2. Skala *Likert* Pada Teknik Pengumpulan Data

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Siregar (2016: 26)

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018: 3) Variabel eksploratif artinya bagian karakteristik, atau nilai berasal orang, benda, atau aktivitas yg peneliti ingin pelajari, dengan variasi tertentu pada pengambilan keputusan dan penarikan konklusi. terdapat dua variabel pada isu pada penelitian ini:

3.7.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menginduksi munculnya atau berubahnya variabel terikat (terkait) (Sugiyono, 2018: 4). Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2).

Tabel 3.3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Nilai material (<i>bukti immaterial/fisik</i>) 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Efisiensi</i> 4. <i>Confidence (kepastian dan kepastian)</i> 5. <i>Empati (Empati)</i>	<i>Likert</i>
Fasilitas (X ₂)	1. Mempercepat Pekerjaan 2. Kebutuhan 3. Penataan Penempatan yang benar 4. Mudah digunakan	<i>Likert</i>

3.7.2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2018: 4) Variabel bebas ada karena variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau hasil dari variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, dan dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kinerja karyawan (Y).

Tabel 3.4. Kepuasan Pasien

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Pasien (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Penanganan keluhan 3. Kewajaran harga	<i>Likert</i>

3.8. Metode Analisi Data

3.8.1. Uji Validitas Instrumen

3.8.2. Suatu alat dikatakan valid jika alat ukur yang digunakan akurat dan terdapat ketelitian antara yang diukur dengan alat ukur yang digunakan. “Realitas atau validitas mengukur apa yang seharusnya diukur”(Lubis, 2016: 79). Rumus yang dipergunakan buat menguji keefektifan alat merupakan uji korelasi Human-Product-Moment. Setelah itu dilakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} menggunakan signifikansi bernilai 5%, data dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} kurang dari r_{tabel}

3.8.3. Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2017:192) Uji reliabilitas adalah pengukuran variabel dan stabilitas serta konsistensi tanggapan terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan desain pertanyaan dalam bentuk angket.

Data akan reliable dengan pengujian ini jika hasil diperoleh (r_{xx}) kurang dari 0,6. Dalam melakukan riset penelitian, Software yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu *software SPSS versi 25*.

3.8.4. Uji Asumsi Klasik

3.8.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji normalitas suatu distribusi data. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah suatu populasi mengikuti distribusi normal. Inti dari distribusi normal adalah bahwa data Anda akan mengikuti bentuk distribusi normal. (Siregar, 2016: 422). Distribusi normal data, ditentukan sebagai distribusi normal di mana data diatur dengan cara dan dengan cara. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov memeriksa apakah data mengikuti distribusi normal. Jika data berdistribusi normal maka statistik yang digunakan adalah parametrik, jika tidak berdistribusi normal maka statistik yang digunakan adalah nonparametrik.

Perhitungan Kolmogorov-Smirnov menggunakan software SPSS versi 25 pada penelitian ini Berikut adalah aturan pengujian Kolmogorov-Smirnov menggunakan software SPSS versi 25.

1. Risiko kesalahan ditentukan dengan nilai $\alpha = 5\%$ (0,05)
2. Parameter pengujian:

Data terdistribusi normal jika signifikansi probabilitas bernilai sama dengan atau lebih dari 0,05

Data terdistribusi normal jika signifikansi probabilitas bernilai kurang dari 0,05.

3.8.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah contoh regresi yang dipergunakan mempunyai variabel bebas yang saling berkorelasi. (Supranto, 2017: 280). Model regresi yang baik seharusnya tidak bermasalah menggunakan multikolinearitas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi, kita perlu melihat nilai-nilai toleransi dan kebalikannya nilai-nilai koefisien inflasi varians (VIF). Nilai tipikal yang dipergunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah toleransi kurang dari 0,10 atau VIF lebih besar dari 10.

software SPSS versi 25 digunakan untuk membantu perhitungan dalam penelitian ini dengan parameter:

1. Data tidak ditemukan multikolinearitas pada uji regresi apabila VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1
2. Data tidak ditemukan multikolinearitas pada uji regresi apabila VIF lebih besar dari 10 dan nilai Jika nilai toleransi kurang dari 0,1

3.8.4.3. Uji Heteroskesastisitas

Menurut (Priyatno, 2017: 78), Heteroskesastitas varians merupakan keadaan dimana varians residual dari semua pengamatan dalam suatu model regresi tidak sama. Uji varians digunakan dalam model regresi untuk menentukan apakah ada ketidaksetaraan varians atau heteroskesastisitas

Heteroskedastisitas adalah suatu kondisi di mana varians residual untuk semua pengamatan dalam model regresi tidak sama. Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan

varians pada residual. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.8.5. Uji Pengaruh

3.8.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dan variabel terikat (Y). Analisis ini memprediksi nilai variabel dependen seiring dengan naik atau turunnya nilai variabel independen dan menentukan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tergantung apakah masing-masing variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif (Priyatno) . , 2017). : 45).

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1, b_2, \dots, b_n = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X_1, X_2, \dots, X_n = Variabel Independen (kualitas pelayanan dan fasilitas)

3.8.5.2. Analisis Determinasi (R^2)

Untuk menentukan persentase pengaruh variabel bebas Analisis definitif digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara simultan dengan variabel terikat (Y) dapat kita lakukan dengan melakukan pengujian analisa determinasi. Koefisien ini menginterpretasikan tingkat persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model yang

dijelaskan dalam bentuk derajat perubahan variabel dependen. Jika R adalah 0, tidak ada persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat, atau perubahan variabel bebas yang digunakan dalam model tidak menjelaskan adanya perubahan variabel bebas variabel terikat. Sebaliknya, R sama dengan 1, sehingga persentase pengaruh yang diberikan oleh variabel terikat sempurna, yaitu variasi variabel bebas yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel terikat (Priyatno, 2017). : 66).

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini membantu buat mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dasar keputusan yg digunakan ialah membandingkan thitung dengan ttabel

1. Hipotesis a ditolak jika signifikansi bernilai diatas 0,5 dan t hitung bernilai kurang dari t tabel
2. Hipotesis a disepakati jika signifikansi bernilai dibawah 0,05 dan t hitung bernilai diatas nilai t tabel

3.9.2. Uji Koefisien Secara Bersama-sama (Uji F)

Pengujian ini menentukan apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) satu sama lain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dasar keputusan yang digunakan adalah membandingkan akun F dengan tabel F . Kaidah pengujian signifikansi dengan taraf 5% adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima atau dimaksud tidak signifikan apabila data yang diperoleh F_{hitung} sama dengan atau kurang dari F_{tabel} ,
2. H_0 ditolak atau dimaksud signifikan apabila data yang diperoleh F_{hitung} diatas nilai F_{tabel}

