

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram)

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



**PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram)



Disusun dan Diajukan Oleh:

HAVISIA ANJANG SARI
NIM. 2019B1B094

PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI PUBLIK

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji Pada Ujian Skripsi
Mataram, 11 Januari 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si
NIDN. 0815118302

Pembimbing II

Asfarony Hendra Nazwin, S.IP., M.AP
NIDN. 0804079401

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram)**

Disusun Dan Diajukan Oleh:

Havisia Anjang Sari
NIM.2019B1B094

Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi Pada Tanggal 11 Januari 2023
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Kelulusan

Tim Penguji

1. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si** (PU) 
NIDN. 0815118302
2. **Asfarony Hendra Nazwin, S.IP., M.AP** (PP) 
NIDN. 0804079401
3. **Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP.MA** (PN) 
NIDN. 0825118501

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram :

Nama : Havisia Anjang Sari

Nim : 2019B1B094

Alamat : Nggorang (Labuan Bajo)

Memang benar skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik di tempat manapun

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan bimbingan, jika terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan, memang diacu sebagai sumber dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika kemudia hari pernyataan ini terbukti tidak benar saya siap mempertanggungjawabkan termasuk siap meninggalkan kesejaraan yang diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tampak tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 23/10/2023
Yang Membuat Pernyataan



Havisia Anjang Sari
2019B1B094



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Havisia Anjang Sari
NIM : 2019.B1.B094
Tempat/Tgl Lahir : Nggorang-20-07-2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FIPol
No. Hp : 082 266 467 436
Email : havisiaanjangsari@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap
kepuasan konsumen (studi pada pengguna BPJS di
puskesmas Pagersangan kota mataram)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Januari 2023
Penulis



Havisia Anjang Sari
NIM. 2019.B1.B094

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A. fl
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haisia Anjang Sari
NIM : 2019B18094
Tempat/Tgl Lahir : Nggorang 20-07-2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FisPro1
No. Hp/Email : 082 266 407 436 / haisiaanjangsari@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap
kepuasan konsumen (studi pada pengguna BPJS di
puskesmas pagerangan kota mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Januari2023
Penulis



Haisia Anjang Sari
NIM. 2019B18094

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jika Kamu Benar-Benar Ingin Melakukan Sesuatu

Kamu Akan Menemukan Cara

Jika Tidak, Kamu Akan Menemukan Alasan

“William James”



PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu sesuai dengan rencana.

1. Skripsi ini, kupersembahkan untuk kedua orang tua tercinta bapak Muhammad Yusuf dan ibu Siti Hasna yang telah mengorbankan moral dan material, demi membiayai sekolah anda. Terimakasih yang tiada terhingga atas kasih dan sayang dan do'a selalu menyertai langkah anda.
2. Skripsi ini kupersembahkan kakak tercinta Indah Ratna Sari dan adik Seri Muliyani Sari yang telah memberikan doa dan dukungannya.
3. Skripsi ini ku persembahkan buat keluarga besar dari bapa dan ibu
4. Skripsi ini kupersembahkan untuk almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan dan seangkatan 2019 kelas C (Administrasi Publik)
6. Terimakasih kepada Fitrianiingsih, Rahmawati, Kusnul Ain, Mirawati, Nurhayu, Dias Aprelia Deanti dan Emilia Kontesa yang telah mensupport saya.

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram*”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhamad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Asfarony Hendra Nazwin, S.IP.,M.AP Selaku Dosen Pembimbing 2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Kepada kedua Orang Tua Tercinta, yang selalu memberikan semangat dan Do'a, Ridohnya serta kasih sayang yang tiada hentinya.

Mataram, 2023
Peneliti

Havisia Anjang Sari

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram)**

**Havisia Anjang Sari¹, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si²,
Asfarony Hendra Nazwin, S.IP.,M.AP³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing Pendamping³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan Kesehatan mengingat betapa pentingnya peran Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi kehidupan suatu unit kesehatan untuk berupaya meningkatkan potensi yang dimiliki, agar kualitas dan Kuantitas Pelayanan tersebut dapat bersaing didunia kesehatan milik pemerintah maupun swasta, karena tanpa Konsumen, maka tidak akan terjadi transaksi di antara keduanya. Untuk itu kegiatan Pelayanan haruslah berorientasi pada Kepuasan Konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS di Puskemas Pagesangan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 142 orang dan yang dijadikan sampel 59 responden, dengan tehnik *accidental sampling*. Maksudnya yaitu peneliti siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan dianggap cocok sebagai sumber data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diolah menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Konsumen.

**HEALTH SERVICE QUALITY'S IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION
(Study on BPJS Users at the Pagesangan Health Center in Mataram City)**

**Havisia Anjang Sari¹, Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si²,
Asfarony Hendra Nazwin, S.IP., M.AP³
Student¹, First Advisor², Second Advisor³**

*Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram*

ABSTRACT

In order to maximize a health unit's potential and ensure that both the quality and quantity of those services can compete in the worlds of public health and private health—because without customers, neither would be able to transact with the other—this research is focused on the quality of those services. Because of this, service operations must be focused on ensuring customer happiness. The purpose of this study is to evaluate the impact of health service quality on BPJS users' consumer satisfaction at the Pagesangan Health Center. Using the accidental sampling technique, 59 respondents were used as a sample from the 142 participants in this study. That is, any researcher who happens to be found by chance and is regarded appropriate as a data source. The SPSS program was utilized to process the data analysis for this investigation. The study's findings indicate that customer satisfaction among BPJS consumers at the Pagesangan Health Center in Mataram City is significantly influenced by services.

Keywords: *Quality of Health Services, Consumer Satisfaction.*



DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATA PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis	6
1.4.2 Secara Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Pustaka	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
2.2.2 Kepuasan Konsumen (Pelanggan).....	22
2.3 Kerangka Berfikir.....	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	27
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 Koesioner Atau Angket	30
3.5.2 Dokumentasi	30
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	30
3.7 Identifikasi dan Klasifikasi Variabel	31
3.7.1 Identifikasi Variabel.....	31
3.7.2 Klasifikasi Variabel	31
3.8 Teknik Analisa Data	33
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	33
3.9 Uji Hipotesis	34

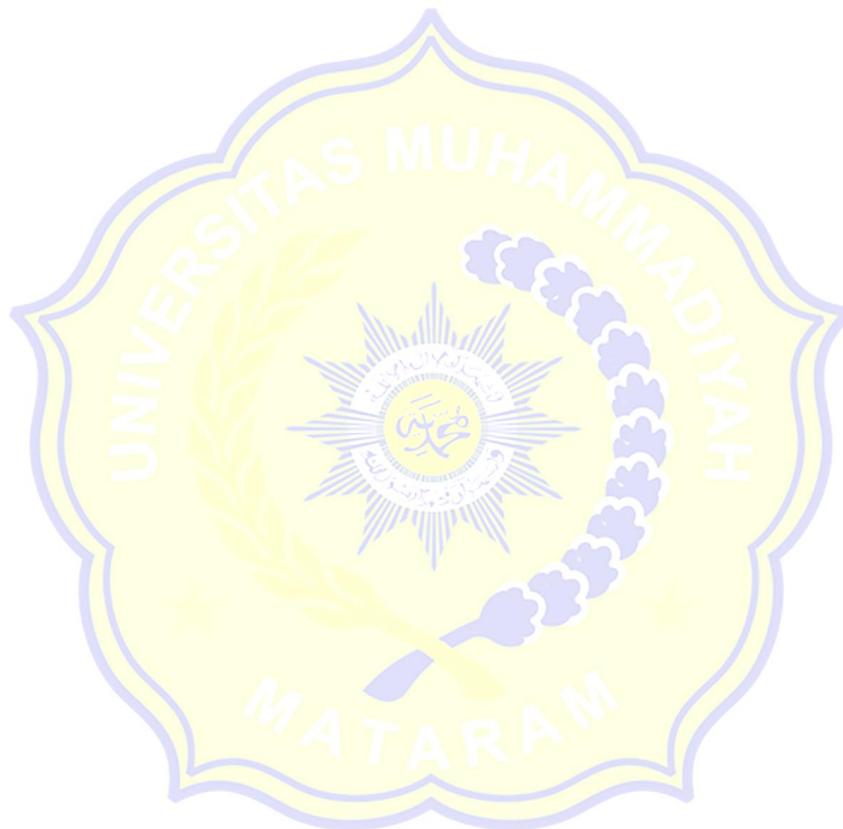
3.9.1 Uji Regresi Linier Sederhana	35
3.9.2 Uji t	35
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Pagesangan	38
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Pagesangan	42
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Pagesangan	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Laporan Kunjungan Pasien BPJS	44
4.2.2 Karakteristik Responden.....	45
4.2.3 Distribusi Jawaban Responden.....	46
4.2.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.2.5 Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana	51
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1	Data Ruang Pelayanan	39
Tabel 4.2	Data Wilayah dan Data Penduduk Wilayah Puskesmas Pagesangan	40
Tabel 4.3	Data Ketenagaan ASN dan Non ASN di Puskesmas Pagesangan Tahun 2022.....	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.6	Hasil Distribusi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan (X).....	47
Tabel 4.7	Hasil Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y).....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan (X).....	49
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X) Dan Variabel (Y).....	50
Tabel 4.11	Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji t	52
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	26
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Puskesmas Pagesangan	43
Gambar 4.2 Laporan Kunjungan Pasien BPJS Saat Melakukan Penelitian dari tanggal 10 Oktober Sampai 7 November Tahun 2022	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat sekarang menuntut suatu organisasi, untuk terus menerus meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi. Negara bertanggung jawab atas segala upaya untuk meningkatkan derajat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Atas dasar itulah Negara membentuk Undang-undang dasar NKRI mengenai pelayanan kesehatan tahun 1945 Perubahan Keempat, Pasal 34 ayat (3) mengamanatkan bahwa, “*Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan faislitas pelayanan umum yang layak*”. Pelayanan kesehatan dapat juga ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN), Dalam Pasal 22 ayat (1) ditegaskan “Jaminan bersifat pelayanan perseorang berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative, termasuk obat dan bahan medis habis pakai yang diperlukan”.

Sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi untuk dapat dicapai oleh masyarakat secara merata, kepada masyarakat merupakan tugas pokok yang wajib dilaksanakan pemerintah secara kolektif dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit dan kesehatan masyarakat, perorangan, kelompok dan ataupun masyarakat, Wahid dalam (Trisnaeni, 2014). Berdasarkan jurnal

yang berjudul *“Assesment of Clients Satisfaction With Health Service Deliveries at Jimma University Hospital”* menyatakan bahwa beberapa organisasi pelayanan kesehatan saat ini menemui persoalan serius dalam hal pelayanan kesehatan atas dasar itulah, pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur kehidupan bersama dan mengatur urusan-urusan pelayanan kesehatan semacam tarif kesehatan, efisiensi, pemerataan, dan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri.

Menurut Wijono dalam (Maramis & Engkeng, SulaemanaNurjanah, 2016). Pelayanan kesehatan yang bertaraf dan berorientasi pada pasien, menjadi hal yang utama bagi pelayanan kesehatan. Seperti yang di kutip pada pasal 3 Undang-undang 36 Tahun 2009 tentang upaya peningkatana kesehatan dan pencegahan penyakit diatur dengan peraturan menteri, yaitu: *“Pembangunan Kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi”* (Ghosh et al., 2009).

Megakren dalam (Susiloningtyas, 2020) Menyatakan bahawa keberadaan sarana-prasarana pelayanan kesehatan seperti Puskesmas yang menjadi pilihan utama dan pertama bagi masyarakat untuk pertolongan awal apalagi yang berada dipedesaan, tetapi kenyataanya dilokasi sampai saat ini membuktikan bahwa pada umumnya sarana layanan kesehatan masih minus dimanfaatkan oleh masyarakat, salah satu penyebabnya yaitu kurang mutu

layanan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah fasilitas pelayanan kesehatan masih kurang atau tidak memenuhi standar dengan prosedur yang ditetapkan setiap Puskesmas, seperti yang dikatakan oleh (Rachman et al., 2021) terkait pelayanan publik yang kerap kali terjadi, seperti kadang lamanya memperoleh pelayanan, kurang adanya tindaklanjut pengaduan masyarakat, ketidaksadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan publik kepada masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting. Masyarakat ingin Puskesmas sebagai salah satu institusi yang berusaha dibidang pelayanan kesehatan bersama menunaikan pengelolaan yang berdasar pada aturan dan sebagai pusat pelayanan medis institusi vital dalam suatu masyarakat, dan sebagai garda terdepan dalam memenuhi pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Menurut pendapat Wahyudi & Azheri, (2011) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya akan di sebut BPJS akan berfungsi sebagai pelayanan terhadap masyarakat, mempunyai fungsi yang sangat penting dibagian kesehatan, satu perusahaan milik Negara yang bergerak dibidang penyelenggaraan asuransi secara Nasional yang pelaksanaanya mengacu pada UU No. 40 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirbala. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat mencakup semua kalangan, tidak mengenal status sosial, ekonomi, politik dan usia seseorang, akan tetapi dilakukan secara adil dan tanpa diskriminatif, (Hidayat et al., 2021).

Menurut pendapat Dewi, (2017) konsumen layanan BPJS mengharapkan layanan Kesehatan yang santun dan baik serta dengan pengguna tanpa jasa BPJS agar mendapatkan kepuasan. Kepuasan konsumen tidak hanya bagaimana hasil akhir berupa penyembuhan dirinya tetapi menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama berobat. Kepuasan konsumen yaitu hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh setiap penyedia jasa, sehingga dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan tercipta sebuah hubungan baik antara pelayan puskesmas dan pasien dengan kepuasan konsumen.

Menurut Jayanti, (2016). Terdapat 5 dimensi service Quality yaitu Bukti Fisik, Perhatian, Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Kepastian. Kelima dimensi tersebut yang akan mempengaruhi kepuasan peserta BPJS, Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.

Pelayanan di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram terdapat pelayanan yang belum sesuai karena kurangnya fasilitas dan belum di setujui untuk rawat inap sehingga pasien dirujuk kerumah sakit, dan sikap kurang ramah terhadap pasien pengguna BPJS. Berdasarkan observasi awal pada bulan juli 2022 melalui wawancara salah satu pasien yang bernama Abdul Azis salah satu pasien BPJS menyatakan tentang fasilitas yang di rasa kurang bersih di pemeriksa Poli umum dan pelayanan kurang baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Zulkifli, (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS di Rumah Sakit Umum Andi Makasau Parepare, Pada penelitian ini untuk

mengetahui variabel yang paling berpengaruh atau dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan hasil penelitiannya menyatakan hasil pengujian secara parsial atau uji t bahwa variabel keandalan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan mengenai kepuasan konsumen (Y) sedangkan variabel daya tanggap (X_2) dan variabel empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh berdasar hasil pengujian secara simultan atau uji f bahwa variabel kehandalan (X_1), Daya Tanggap (X_2), Jaminan (X_3), Bukti Lansung (X_4), empati (X_5) mempengaruhi harapan konsumen (Y) secara bersama. Dan hasil pada analisis regresi linier berganda pada variabel Daya Tanggap (X_2) dimana nilai koefisiennya sebesar 0,351 di bandingkan pada variabel lainnya. Sehingga maka dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen merupakan variabel daya tanggap (X_2).

Sedangkan Meutia, (2016) Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Aceh timur dengan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas. Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,589 atau sebesar 58,9% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas.

Dari kedua peneliti diatas menggunakan indikator yang sama penelitian dari Zulkifli pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen merupakan satu variabel yaitu variabel daya tanggap, sedangkan dari Meutia semua Variabel memberikan efek kepuasan konsumen BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitas. Jadi inilah alasan peneliti untuk mengambil judul ini untuk mengetahui apakah pasien BPJS di Puskesmas Pagesangan sudah puas atau belum dengan pelayanan yang diberikan dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram.

Sebagai pihak yang memberikan layanan, kepuasan pengguna jasa (layanan) adalah tujuan utama yang harus dicapai oleh setiap puskesmas, dengan harapannya. (Susiloningtyas, 2020). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melihat mengenai *'Pengaruh Kualtias Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram'*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas peneliti merumuskan masalahnya adalah Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen pada Pengguna BPJS Puskesmas Pagesangan Kota Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ini sebagai berikut: Untuk

mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menemukan pengetahuan baru untuk proses pembelajaran, sehingga dapat menjadi masukan dalam upaya mengkaji lebih luas tujuan tentang pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen.

1.4.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi instansi terkait dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS yang di ukur melalui kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan mampu menganalisis lingkungan masyarakat dan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Sarjana Srata Satu (S1). Pada Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

		<p>Persamaan</p> <p>Perbedaan</p>	<p>membuat variabel itu signifikan karena kedua variabel saling memberi pengaruh yang positif</p> <p>Pendekatan kuantitatif kuesioner sebagai alat pengumpulan data, kepuasan konsumen</p> <p>Perbedaanya Teknik sampling, jumlah sampel dan alas analisis tempat penelitian dan waktu penelitian</p>
2	<p>(Baby Silvia Putri, 2017)</p> <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor (jurnal) Vol.2, No.1, Februari 2017</p>	Tujuan	<p>Tujuan dari penelitian untuk menganalisis persepsi Dokter RS Hermina Bogor terhadap kualitas pelayanan BPJS kesehatan dan tingkat kepuasan program jaminan kesehatan nasional serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Dokter RS Hermina Bogor. Jadi penelitian ini menganalisis dua variabel yaitu persepsi dokter dan kualitas pelayanan yang bersangkutan dengan BPJS dan JKN.</p>

		<p>Hasil</p> <p>Persamaan</p> <p>Perbedaan</p>	<p>Hasil penelitian ini berdasarkan analisis deskriptif persepsi dokter Rumah Sakit Hermina Bogor mengenai kepuasan dan kualitas terhadap pelayanan program JKN menunjukkan bahwa program JKN dinilai belum sesuai penerapannya. Berdasarkan hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan BPJS Kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor.</p> <p>Sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan pengguna BPJS terhadap kepuasan konsumen</p> <p>Perbedaanya pada subjek penelitian dimana subjek penelitian saya masyarakat pengguna BPJS sedangkan penelitian ini yang sebagai subjeknya Persepsi dokter RS Hermina Bogor tersendiri.</p>
--	--	--	--

			Pendekatan kuantitatif, kuesioner sebagai alat pengumpulan data, kepuasan konsumen
3	(Sumarni, 2019) Persepsi Pengguna BPJS pada Pelayanan Kesehatan di ruang Rawat Inap (cempaka) RSUD BLUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar (Skripsi)	Tujuan Hasil	Untuk mengetahui persepsi pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan di ruang rawat inap (cempaka) RSUD BLUD H. padjonga daeng ngalle kabupaten takalar Hasil penelitian terdapat 7 tema yaitu (1) program BPJS dengan hasil sebagian besar persepsi baik, (2) pelayanan kedokteran dengan hasil persepi yang lebih dominan baik, (3) pelayanan keperawatan dengan hasil persepi yang buruk, (4) pelayanan instalasi farmasi dengan persepsi yang kurang baik, (5) pelayanan laboratorium sebagian besar persepsi baik, (6) pelayanan isntalasi gizi dengan hasil prespsi dominan kurang baik dan, (7) harapan pasien di nyatakn

			<p>timbul dari pelayanan kesehatan yang diperoleh. Pernyataan informan dengan hasil perspsi negatif karena di sebabkan karena kuranya pengetahuan pengalaman, dan faktor harapan yang tidak sesuai denga keinginan terkait pelayanan kesehatan yang diperoleh dari tenaga kesehatan.</p> <p>Perbedaan Jenis penelitian yang di gunakan sumarni menggunakan jeneis peneletian kualitatif sedangkan peneltian sekarang menggunakan penelitian kuatitatif</p> <p>Persamaan Sama-sama meneliti tentang pengguna BPJS pada pelayanan kesehatan</p>
--	--	--	---

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Wibobo dan Alwie dalam (Maulidin et al., 2022) kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen serta bujukan untuk mendorong harapan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Prasastono & Pradapa, 2012) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keutamaan yang diharapkan untuk memenuhi kemauan konsumen dan ketentuan bagaimana penyampainya agar memenuhi harapan pelanggan.

Menurut J Supranto dalam (Sumarni, 2016) Kualitas Pelayanan adalah pendapatan yang wajib dicapai dan dilaksanakan serta suatu perbuatan. Di mana perbuatan tersebut tak terwujud dan mudah lengyap, namun dapat di rasakan dan di ingat.

Ratminto dan Atik dalam (Sumigar et al., 2018), kualitas pelayanan yaitu keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah salah satu kunci yang dimiliki setiap organisasi untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan Gravin dalam (Jabal Ahsan, Ruslan, n.d.) yaitu :

- 1) Bukti Fisik : Kualitas Pelayanan berupa fasilitas yang nyata
- 2) Keandalan : Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan.
- 3) Daya Tanggap : Daya tanggap adalah kecepatan para karyawan buat menolong para konsumen dan menganjurkan pelayanan dengan cepat tanggap.
- 4) Jaminan : Jaminan merupakan kesanggupan para staf yang di percaya dalam meyakini kepercayaan pelanggan.
- 5) Empati : Empati adalah sikap tegas dari staf tetapi, ramah dan penuh peduli mengenai konsumen.

c. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan

untuk membangun kesenangan masyarakat, per organisasi harus memiliki prinsip yang mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan sebagaimana mestinya yang dikatakan, Muwafik Saleh dalam (Hanafi & Tunggadewi, 2019).

- 1) Kepemimpinan, hal yang mendasar dari kualitas organisasi harus ikhtiar dan komitmen dari manajemen puncak dimana hal ini pemimpin harus memiliki jiwa yang besar dalam pelayanan yang baik.
- 2) Pendidikan, semua karyawan harus mendapatkan pendidikan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

- 3) Perencanaan strategis, harus meliputi ukuran dan sasaran mutu yang digunakan untuk memandu organisasi untuk menggapai visi-misinya.
- 4) Tinjauan proses, adalah alat yang paling efisien untuk mendapatkan perilaku organisasi agar kualitas pelayanan sesuai dengan yang diterapkan.
- 5) Implementasi Komunikasi, kualitas layanan dalam organisasi harus dijaga oleh para anggotanya agar tidak terjadi miskomunikasi.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan diatas dapat di simpulkan ada lima prinsip yang mesti dimiliki oleh organisasi buat menciptakan lingkungan yang tenang.

d. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono dalam (Santoso, 2019) ada sebagian faktor yang menonjol, yang perlu diperhatikan demi meningkatkan kualitas pelayanan antara lain :

1) Mengidentifikasi faktor penentu kualitas layanan

Setiap organisasi berusaha memberi Kualitas Pelayanan yang bermutu setiap para konsumennya, sehingga posisi reaktif organisasi dimata konsumen sangat baik.

- 2) mengatur ekspektasi konsumen, tidak jarang suatu organisasi melebih-lebihkan pesan komunikasi, artinya disini adalah

karyawan atau staf tidak menambah atau mengurangi prosedur yang ada.

- 3) Memperkaya Budaya Kualitas layanan, budaya kualitas layanan adalah bentuk penilaian organisasi yang menghasilkan lingkungan yang sehat untuk membentuk beserta meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus.

Beberapa poin diatas dapat dirangkumkan terdapat banyak faktor yang harus diperhatikan dalam peningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya perlu adanya penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Ciri-ciri pelayanan kesehatan yang berkualitas

Dalam Jurnal (STEFANI & NPM, 2014)

- 1) Menyediakan sarana dan prasarana yang baik

Perihal ini tentunya membentuk salah satu tolak ukur saat pelayanan yang baik dimana, kosumen di berikan saran dan prasaran selama prosedur pelayanan yang meliputi ketersediaan tempat duduk, tempat beribadah, AC, dan toilet.

- 2) Penjelasan yang memadai

mampu memberikan arahan saat layanan berlangsung berupa petunjuk, prosedur atau syarat untuk memudahkan konsumen dalam mencakupi administrasi yang diperlukan.

- 3) Tepat waktu

Waktu menjadi hal terpenting yang perlu diperhatikan, ini dikarena saat sekarang masih banyak service yang pegawai

tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugasnya, akibatnya menjadikan konsumen tidak ingin berlama-lama berhubungan dengan service.

4) Tidak Pilih Kasih

Pelayanan tidak boleh membedakan-bedakan antara satu sama lain, akibatnya terdapat prinsip kesaksamaan bagi seluruh masyarakat dalam prosedur pelayanan dan ini berhak untuk semua lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

2. Pelayanan Kesehatan

a. Definisi Pelayanan Kesehatan

Levey dan Loomba dalam (Rahayu, 2021) pelayanan kesehatan merupakan setiap usaha yang dilakukan sendiri-sendiri atau secara bersama-sama dalam sebuah organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan memulihkan penyakit serta kesehatan perseroangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

Asrul Azwar dalam (Rahayu, 2021), pelayanan kesehatan merupakan setiap pencapaian yang dilakukan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun masyarakat.

Asrul Azwar dalam (Arifin et al., 2013) Pelayanan kesehatan disederhanakan menurut 2 bentuk pelayanan kesehatan, antara lain:

1) Pelayanan Kedokteran.

Pelayanan Kesehatan dalam maksud kelompok Pelayanan medis dicirikan dengan gaya berorganisasi yang dapat dilakukan sendiri, maksud utamanya adalah mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan dan sasaranya yang utama untuk individu dan keluarga.

2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Pelayanan Kesehatan yang termaksud dalam kelompok masyarakat dicirikan dengan cara penyelenggaraan yang umumnya bersifat kolektif dalam satu organisasi, tujuan dasarnya adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan seeta mencegah penyakit, dan sasaranya terutama untuk kelompok dan masyarakat komunitas.

Jadi beberapa pendapat di atas dapat bahwa pelayanan kesehatan yaitu segala bentuk urusan penyembuhan bagi masyarakat, baik perorangan maupun kelompok untuk membantu mempersiapkan, menyediakan dan mengolah pelayanan kesehatan yang berkaitan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat bagian kesehatan.

b. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Asrul Azwar dalam (Mamik, 2014), pelayanan kesehatan berselisih dengan pelayanan kesehatan masyarakat, tetapi untuk disebut menjadi pelayanan kesehatan yang baik, keduanya wajib mempunyai berbagai kapasitas dasar. Persaratan utamanya adalah sebagai berikut

1) Tersedia dan Berkesinambungan.

Prosedur pertama untuk pelayanan kesehatan yang mutu yaitu pelayanan kesehatan harus tercantum dan tersedia dimasyarakat. dan bersifat berkesinambungan maksudnya menyeluruh jenis Pelayanan Kesehatan yang diperlukan masyarakat tidak susah ditemukan, dan kehadirannya dimasyarakat selalu di butuhkan.

2) Dapat diterima dengan wajar

Syarat utama kedua Pelayanan Kesehatan yang baik adalah yang dapat masuk dan tepat guna oleh masyarakat serta bersifat wajar maksudnya pelayanan kesehatan tidak bentrok dengan adat, budaya, dan kepercayaan masyarakat yang tak adil, bukanlah sebuah pelayanan kesehatan yang baik.

3) Muda dicapai

Ketentuan utama ketiga pelayanan kesehatan yang teratur yaitu yang dapat diakses oleh masyarakat. Maksudnya ketercapaian yang dimaksudkan disini terpenting dari segi

tempat. Dengan begitu, untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang patut, pemerataan fasilitas kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan Kesehatan yang sungguh terkonsentrasi didaerah perkotaan saja, ketika tidak terdapat didaerah pedesaan, dan itu bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

4) Mudah dijangkau

Syarat utama keempat Pelayanan Kesehatan yang baik adalah yang mudah diakses oleh masyarakat. Definisi keterjangkauan yang dimaksud di sini terutama dari sudut pandangan biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini, maka harus dilakukan upaya untuk membayar pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan Kesehatan yang mahal sehingga hanya dapat dinikmati oleh segelintir orang, dan ini bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

5) Bermutu

Syarat dasar kelima untuk pelayanan kesehatan yang baik adalah yang bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud disini merupakan mengacu pada tingkat keutuhan pelayanan kesehatan yang diberikan, yang disatu sisi dapat memuaskan pengguna jasa, dan disisi lain tata cara pengelolaan sepadan dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

c. Prinsip Pelayanan Kesehatan

Menurut Wahid Ikbal Mubarak dalam (Purwaningrum, 2016), prinsip dapat dipahami sebagai pengaturan umum yang dipakai sebagai pedoman. Prinsip berfungsi sebagai acuan tindakan dan sebagai target. Oleh karena itu, asas pelayanan kesehatan yaitu pengaturan maupun pedoman dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu :

1) Mengutamakan pelanggan

Prosedur layanan disusun untuk kesenangan dan ketentraman pelanggan, tak untuk mempercepat pekerjaan pekerja layanan. Jika layanan kesehatan memiliki pelanggan atau konsumen eksternal internal, harus ada prosedur terpisah bagi keduanya. Jika pelayanan kesehatan tersebut juga mempunyai pelanggan tidak langsung, maka harus menyiapkan jenis pelayanan yang cocok untuk keduanya dan mengutamakan pelanggan tidak langsung.

2) Sistem yang efektif

Proses layanan mesti dilihat pola yang nyata, yaitu suatu tatanan yang menggabungkan kerja berbagai unit dalam organisasi. Intergrasi ini harus dilihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung secara tertib dan lancar dimata pelanggan.

3) Melayani dengan hati nurani

Yang diutamakan dalam pembicaraan berhadapan pada konsumen atau pelanggan adalah sikap dan perilaku tulus yang sesuai dengan akhlak, karakter buatan gampang erat oleh pelanggan dan memburukkan sosok individu pelayan. Sikap otentik cuma dapat berbentuk pada orang dewasa.

2.2.2 Kepuasan Konsumen (Pelanggan)

1. Definisi Konsumen

(Anggraini et al., 2020) Dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Konsumen merupakan pengguna nyata seperti (sandang, makanan, dan sebagainya). Konsumen juga dapat berarti sebagai pengguna jasa. Secara sederhana, konsumen yaitu orang atau sisi spesifik yang menutup jasa atau produk dengan tujuan untuk dipenuhi keperluan. Sedangkan Menurut Dewi dalam (Petra, 2011) konsumen merupakan seseorang yang memakai produk yang dipasarkan.

Dari sejumlah pendapat diatas dapat dirangkumkan bahwa Konsumen yaitu pemakai produk atau pemakai jasa.

2. Macam-macam Konsumen

harapan konsumen terhadap suatu jasa telah terbentuk sebelum konsumen menukar barang tersebut. Selama prosedur pembelian, konsumen keinginan jasa yang terimanya sesuai dengan yang

diharapkan. Barang dan jasa yang memenuhi impian menjadikan konsumen merasakan puas. Nanang Tasunar dalam (Sondakh, 2014)

a. Performance (kinerja) merupakan pengalaman konsumen tentang kinerja aktual barang saat dipakai tanpa dipengaruhi oleh keinginan mereka. Saat jasa berhasil, maka konsumen akan puas.

b. Perbandingan dilakukan dengan mencocokkan ekspektasi kinerja barang atau jasa sebelum mengambil dengan persepsi kinerja sebenarnya dari jasa tersebut. Konsumen akan puas ketika keinginan pra-pembelian cocok atau melebihi persepsi mereka tentang kinerja aktual produk.

c. konfirmasi artinya, ekspektasi konsumen dipengaruhi untuk pengalaman mereka menggunakan merek barang atau jasa yang bertikai dari yang lain. Konfirmasi terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja sebenarnya dari produk. Diskonfirmasi ketika ekspektasi lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk.

3. Definisi Kepuasan Konsumen (Pelanggan)

Menurut Sri Handayani dalam (Geovanie, 2021) konsumen sebagai terjemahan dari *consumer*, secara harifiah berarti ‘orang yang menggunakan jasa’ atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Pendapat Philip Kotler dalam (I.heryanto, 2015), kepuasan konsumen yaitu kejadian yang dirasakan seseorang merupakan hasil dari menyamakan kinerja produk yang dirasa dalam kaitanya dengan hasrat seseorang.

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Apriansyah, 2019) bahwa kepuasan konsumen adalah satu faktor penting yang dipilih sekurang-kurangnya untuk mewariskan pendapat melalui harapan konsumen, padahal kekecewaan timbul apa bila hasil yang didapat tak sesuai dengan keinginan konsumen. Sebab itu, kepuasan konsumen adalah perilaku muncul setelah konsumen menjumpai pelayanan semenjak orang lain dalam hal ini yaitu pihak pelayanan kesehatan yaitu puskesmas.

Menurut Barnes dalam (Mohammad Amin, 2018) Kepuasan Konsumen jangka panjang adalah arah dari seluruh kegiatan marketing untuk semua organisasi atau perusahaan. Fokus pendekatan berbasis hubungan dalam berbisnis adalah memahami apa yang diinginkan dan diperlukan konsumen serta melihat konsumen menjadi aset jangka panjang yang akan memberikan pendapatan berkepanjangan selama keinginan konsumen terpenuhi.

4. Manfaat Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono Dalam (Simartama, 2018), kepuasan konsumen sudah jadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas pelayanan yang utama dan konsisten dapat membunuh kepuasan konsumen dan akan memberikan keuntungan seperti:

- a. Berdampak Positif Pada Loyalitas Konsumen
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan di masa mendatang (terutama melalui pembelian berulang)

- c. Mengurangi biaya transaksi konsumen dimasa mendatang (terutama biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan konsumen).
- d. Mengurangi volatilitas dan risiko sehubungan dengan memprediksi arus kas masa depan
- e. Konsumen cenderung lebih reseptif yang di tawarkan perusahaan.
- f. Meningkatkan kekuatan relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusinya.

5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Rangkuti dalam (Mohammad Amin, 2018), metode-metode yang dapat dipakai untuk menilai kepuasan konsumen antara lain :

- a. *Desire service* : suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- b. *Adequate service* : suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

Berdasarkan metode diatas dapat disimpulkan bahwa penyedia jasa dapat terus memantau deretan usahanya terkait dengan kepuasan konsumen untuk menjaga keyakinan konsumen.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir yaitu konsep bagan dalam proses seluruh aspek yang dilaksanakan dalam proses tata cara mengelola roda organisasi. Dalam hal ini, peneliti mencoba menggambarkan kerangka berpikir yang akan coba diterapkan dalam birokrasi, sebagai institusi yang nantinya akan peneliti terjun untuk melakukan penelitian pada obyek yang telah ditentukan.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir



Keterangan :

—————> Pengaruh secara signifikan

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2020 : 70), hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap suatu masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Ada dua macam kriteria pengujian hipotesis yaitu :

1. Hipotesis kerja atau alternatif (H_a) menyatakan adanya pengaruh antara variabel X Terhadap Variabel Y, yang berbunyi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hipotesis nol (H_0), menyatakan tidak adanya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, yang berbunyi tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengambil metode penelitian kuantitatif buat mengelola data yang ditemukan dari tempat penelitian. Metode penelitian kuantitatif yaitu macam penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan teratur dengan transparan dari pertama sampai terciptanya rancangan penelitian. (Sugiyono, 2020 : 13).

Sesuai dengan sifat permasalahannya, penelitian ini adalah penelitian korelasional sebab untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan 10 Oktober sampai 7 November yang mengambil lokasi penelitian di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

Sumber data yaitu subyek dimana peneliti dapat memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti memakai dua sumber data yang bisa dibedakan menurut asalnya.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang ditemukan langsung dari lapangan, atau data yang berasal dari informan yang diperoleh melalui kuesioner dengan

responden dan pengamat langsung dilokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data tambahan yang didapat peneliti dari instansi, dokumen, surat kabar, majalah, koran, jurnal, dan skripsi, sebagai data pembantu dalam penelitian ini..

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi : wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpilnya (Sugiyono 2020 : 126). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna BPJS di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2020: 108). Sampel adalah bagian dari jumlah karaterestik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulnya akan berlaku untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil oleh populasi harus betul-betul representative.

Dapat disimpulkan sampel adalah sebagian atau wakil dari karakteristik populasi. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Praetyo, 2010 : 137-138)

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan.

Dalam penelitian sekarang jumlah populasi pelanggan dengan batas kesalahan yang diinginkan adalah 10%. Berdasarkan rumus tersebut diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah

Diketahui : $N = 142$ $e = 10\%$

N diperoleh dari jumlah populasi Pengguna BPJS selama peneliti melakukan penelitian dari tanggal 10 Oktober sampai 7 November.

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

$$n = \frac{142}{1 + 142(0.1)^2}$$

$$n = 58,677$$

$$n = 59 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka peneliti menetapkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 59 orang responden yang akan disebar di Puskesmas Pagesangan Kota Mataram

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner atau Angket

Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket diserahkan ke petugas atau peneliti (Sugiyono, 2020: 199). Alasan untuk penggunaan kuesioner yaitu untuk memperoleh informasi yang relevan serta memperoleh data yang valid.

3.5.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu suatu cara yang digunakan untuk mendapat data dan berita dalam bentuk buku, arsip, dokumen, dan foto yang berbentuk laporan serta bukti yang dapat mendukung penelitian. (Sugiyono 2020 : 476) Dokumentasi dilakukan peneliti untuk mencari data tentang pengguna BPJS yang menjadi populasi 142 dan dijadikan sampel 59 orang.

3.6 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data penelitian sekarang menggunakan angket tertutup. Pertanyaan pada angket berpedoman pada indikator variabel, pengerjaannya dengan menentukan salah satu jawaban yang sesuai dengan kenyataan di puskesmas Pagesangan.

Pengukuran kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert (*likert scarle*), dimana variabel yang diukur jibarkan menjadi indikator variabel.

Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono 2020 : 146)

1. SS : Sangat setuju di beri bobot 5
2. S : Setuju di beri bobot 4
3. N : Ragu-ragu atau Netral di beri bobot 3
4. TS : tidak setuju di beri bobot 2
5. STS : sangat tidak setuju di beri bobot 1

3.7 Identifikasi dan Klasifikasi Variabel

3.7.1 Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti, yaitu:

1. Kualitas pelayanan kesehatan
2. Kepuasan konsumen

3.7.2 Klasifikasi Variabel

Berdasarkan identifikasi variabel di atas, maka variabel-variabel tersebut dapat diklasifikasi menjadi (dua) yaitu :

1. Variabel bebas (*independen*)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel bebas dalam penelitian sekarang : kualitas pelayanan menurut definisi konseptual dari variabel penelitian diperoleh indikator sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik
- b. Keandalan
- c. Daya Tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

2. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2020 : 69).

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu : kepuasan konsumen. Berdasarkan definisi konseptual dari variabel penelitian diperoleh indikator-indikator operasional sebagai berikut :

a. *Desire service*

Desire service adalah pelayanan yang diharapkan akan diterima oleh konsumen, indikator untuk mengukurnya :

- 1) Kemudahan memperoleh informasi
- 2) Kemudahan untuk melakukan informasi
- 3) Mutu pelayanan

b. *Adquate service*

Adquate service adalah pelayanan yang cukup dapat diterima atau tanggapan konsumen menerima pelayanan.

Indikator untuk mrngukurnya :

- 1) Sikap dan tanggapan petugas terhadap penanganan konsumen
- 2) Keramahan petugas saat memberikan pelayanan
- 3) Kenyamanan dalam hal fasilitas

3.8 Teknik Analisi Data

3.8.1 Uji Instrumen Data

Uji instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas sehingga dapat diketahui apakah instrumen yang digunakan untuk memperoleh data penelitian layak atau tidak. Suatu instrumen dikatakan valid jika dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti dengan benar. Sedangkan suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup baik dalam mengungkapkan data dan dapat dipercaya. Kualitas instrumen mempengaruhi baik buruknya data, untuk itu instrumen harus diuji .

1. Uji Validitas

Validitas alat ukur sama pentingnya dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri, hal ini berarti alat ukur harus memiliki ketelitian yang baik, apabila alat ukur tersebut digunakan karena validitas akan menambah bobot kebenaran data yang akan diukur. Untuk mencapai tingkat validitas instrument penelitian, maka alat ukur yang digunakan dalam instrument tersebut juga harus memiliki tingkat validitas yang baik.

Tujuan dari validitas adalah untuk melihat seberapa jauh butir-butir variabel yang diukur menyatu satu sama lainnya. Suatu

instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hasil $> r$ table, artinya alat ukur yang di gunakan untuk mendapatkan data valid. (Arikuntu, 2006 : 168)

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas, yaitu peningkatkan kemampuan sebuah alat ukur yang mengukur suatu dirasakan atau kejadian. Uji reliabilitas dikerjakan untuk mengetahui apakah hasil jawaban kuesioner oleh responden benar-benar mantap dalam mengukur suatu gejala kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.

Instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang pakai beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. dalam penelitian ini pengukuran reliabilitas menggunakan uji coba cronbach alpa (α) yaitu jika $\alpha > 0,60$ maka dikatakan reliabel dan hasil $\alpha < 0,60 =$ tidak reliabel. (Sugiyono, 2020 : 29).

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS.

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bermaksud untuk menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3.9.1 Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian sekarang memakai analisis regresi linier sederhana berlandaskan pada ikatan fungsional atau kausal satu variabel dependen (Sugiyono, 2020 : 252). Analisis regresi linier sederhana dipakai untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara variabel X dan Y, dan jika ada hubungan, ke mana arah hubungan tersebut dan seberapa besar hubungan tersebut. Persamaan umum regresi linier sederhana yaitu :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Subjek dalam variabel dependen

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Konstan)

b = Koefisien arah regresi, yang menunjukkan kenaikan atau penurunan variabel dependen berdasarkan variabel independen.

Jika b (+) maka meningkat, dan jika (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada Variabel Independen yang memiliki angka Tertentu.

Pada penelitian ini, analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan memakai bantuan komputer yaitu dengan menggunakan bantuan program SPSS.

3.9.2 Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan secara individual mempengaruhi terhadap variabel terikat menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Pengembalian keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka H_0 diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan). Artinya variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dipakai akan melihat tingkat ketelitian terbaik dalam analisis regresi dalam hal ini ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dari sini akan diketahui seberapa besar variabel independen akan mampu menjelaskan variabel dependen. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab di luar model.

Besarnya koefisien determinasi berkisar 0 sampai dengan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$ yang berarti variasi variabel bebas lebih dapat menjelaskan variasi variabel terikat bila jumlahnya mendekati 1. Pada penelitian sekarang, juga akan digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan jumlah observasinya, karena lebih menggambarkan kemampuan yang sebenarnya dari variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

Koefisien determinasi (R^2) bermaksud untuk mengukur seberapa jauh kesanggupan model dan menerangkan variasi dependen. koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Jika koefisien determinasi semakin kuat, berarti variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R Square) yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas.

2. Koefisien korelasi (R)

Koefisien korelasi (R) dipergunakan untuk menguji hipotesis ikatan kedua variabel dan untuk membuktikan kekuatan dan kelemahan ikatan kedua variabel.

