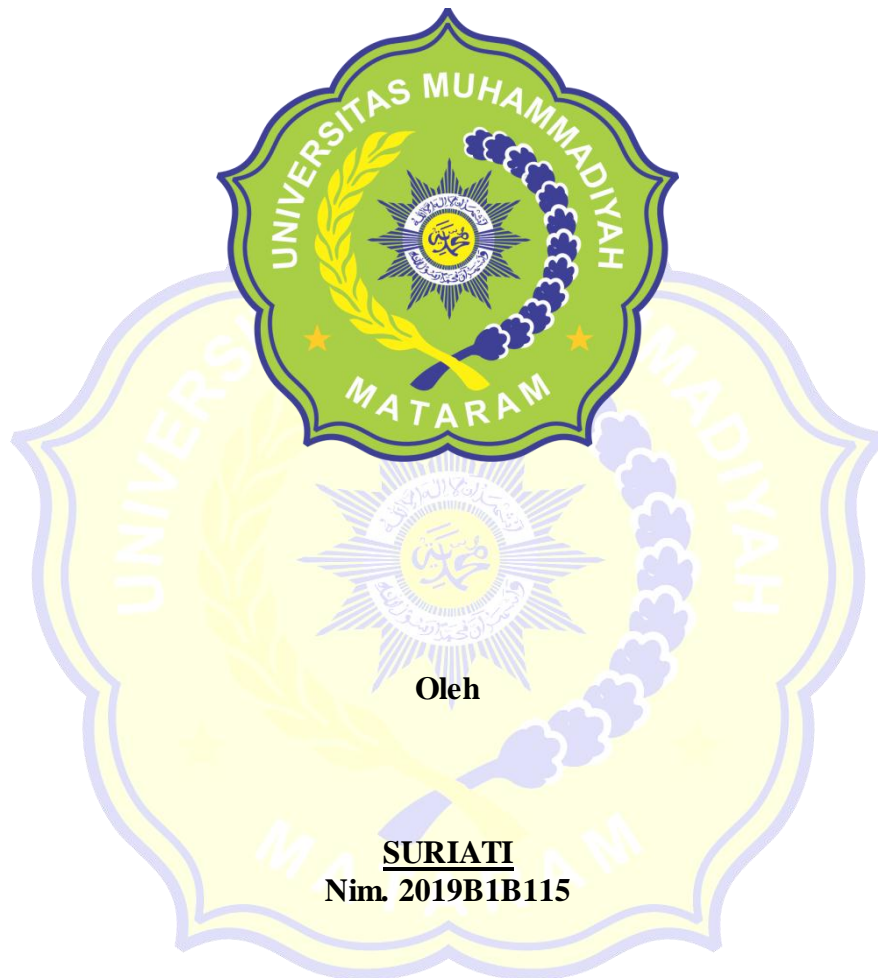


**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PARADO**  
**KABUPATEN BIMA**



**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PARADO**  
**KABUPATEN BIMA**



Disusun dan diajukan oleh :

**SURIATI**  
**Nim. 2019B1B115**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Mataram, 2023

Pembimbing I

Handwritten signature of Pembimbing I, Drs. H. Abdurrahman, MM.

Drs. H. Abdurrahman, MM.  
NIDN: 0804116101

Pembimbing II

Handwritten signature of Pembimbing II, Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.

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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Administrasi Publik



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PARADO KABUPATEN  
BIMA**

Di susun dan di ajukan Oleh:

**SURIATI**

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 16 Oktober 2023  
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Drs. H. Abdurrahman, MM.  
NIDN.0804116101

Ketua

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

Anggota I

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

Anggota II

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat Karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).





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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : SURIATI  
NIM : 2019131315  
Tempat/Tgl Lahir : PARADO, 09 JUNI 2001  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp : 085 237 381 926  
Email : suriatit13156@gmail.com

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

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan masyarakat  
di Puskesmas Parado Kabupaten Bima

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 39%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik 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, 15 November 2023

Penulis



SURIATI  
NIM. 2019131315

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

\*pilih salah satu yang sesuai



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

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

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : SURIATI  
NIM : 2019131315  
Tempat/Tgl Lahir : PARADO, 09 JUNI 2001  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp/Email : 085 237 381 926 /suriati956@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:

Analisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.

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, 15 November 2023  
Penulis

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



SURIATI  
NIM. 2019131315



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

## MOTTO

**Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua**

**(Aristoteles)**



## PERSEMBAHAN

1. Terima kasih kepada Kedua orang tercinta, Bapak Syafrudin dan Ibu Asmah yang selalu memberikan dukungan serta kepercayaan kepada saya melalui harapan baik tanpa henti mendoakan untuk kelancaran saya dalam menjalankan segala ujian dalam studi, serta kasih sayang yang tiada hentinya.
2. Terima kasih kepada Saudara kandung saya Yang telah memberikan semangat untuk saya.
3. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing saya Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM. Dan Bapak Rahmat Hidayat, S.AP.,MAP. Yang telah membimbing saya sampai pada titik ini.
4. Terima kasih kepada keluarga saya, Paman, Bibi, Kaka, dan adik-adik saya yang telah memberikan support kepada saya.
5. Teman-teman saya, selalu memberikan dukungan dan semangat, sehingga dalam penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Sahabat-sahabat saya, yang tidak bias saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya selama menjerjakan Proposal Skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Kelas C dan Administrasi Publik Angkatan 2019.
8. Para Dosen yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membagikan pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Mataram

2023

Penulis

Suriati



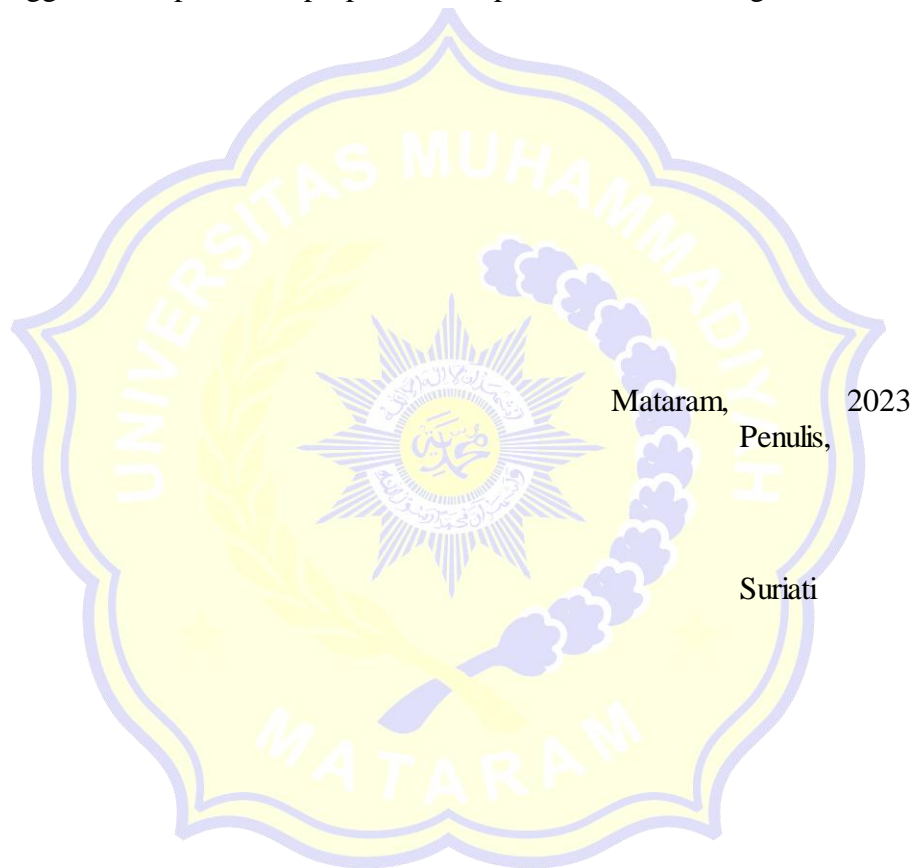
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan Proposal yang berjudul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parado Kabupaten Bima”*** dapat di selesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk melakukan penelitian guna mendapatkan Gelar Sarjana S1 Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Pada kesempatan ini pula, saya sampaikan terimakasih kepada semua pihak, khususnya teman-teman memberikan saran yang sangat berharga. Akhir kata, semoga segala upaya yang saya lakukan dapat bermanfaat bagi para pembaca terutama di lokasi penelitian.

1. Bapak Drs. H. Abdul Wahab, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. Rossy Maunofa Hidayat, S.IP., M.IP. selaku wakil dekan I, dan Bapak Amin Sales, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan II
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak M. Aprian Jailani, S.AP., M.AP. Selaku Sekretaris prodi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Bapak Drs. H. Abdurrahman, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbinganya kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

7. Bapak Rahmad Hidayat, S. AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbinganya kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Orang Tua Saya Tercinta yang selalu memberikan saya Do'a, Dukungan, sekaligus penyemangat dan motivasi hidup, sehingga dalam penulisan proposal ini, bisa diselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman saya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat, sehingga dalam penulisan proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.



# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PARADO KABUPATEN BIMA

Oleh

SURIATI

## ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Rumusan masalah Apakah Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima? Metode dalam Penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian dan pembahasan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima dapat disimpulkan, (1) Dilihat dari hasil Distribusi Tabel jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Puskemas Parado Kabupaten Bima diperoleh nilai rata-rata 17,61 dari ke 5 Item dengan jumlah Responden 85 orang. (2) Dilihat dari hasil uji Validitas dan reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{Hitung}$  sebesar  $4,000 > r_{Tabel}$  sebesar 0,213, dapat dikatakan bahwa data tersebut Valid, dari hasil uji Reabilitas data dapat diketahui nilai *Alpha Cronbach* 0,848 lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan data tersebut reliabel. (3) Dari hasil uji regresi Ordinal dapat diketahui, nilai signifikan sebesar  $0,545 > 0,05$ . Artinya model regresi logistik ordinal cocok dengan data observasi. Berdasarkan keterangan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, data kuesioner penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima dinyatakan berpengaruh dan Valid

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat***

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE PARADO HEALTH CENTRE, BIMA DISTRICT**

By

**SURLATI**

**Nim. 2019B1B115**

**ABSTRACT**

*Community Health Centres (Puskesmas) are one of Indonesia's most important public health service facilities. Puskesmas is a technical implementation unit of the district/city office responsible for carrying out health development in a work area. Puskesmas is a functional organisational unit that organises health efforts that are comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable to the community with the active participation of the community and uses the results of the development of appropriate science and technology at a cost that can be borne by the government and the wider community to achieve optimal health status, without neglecting the quality of service to individuals. Problem Formulation Does the Quality of Public Health Services affect Community Satisfaction at the Parado Health Center, Bima Regency? The method in this study is to use quantitative methods. The results of research and discussion of the Quality of Public Health Services on Community Satisfaction at the Parado Health Centre, Bima Regency, can be concluded: (1) Judging from the results of the Distribution Table of Respondents' answers to the Quality of Service of the Parado Health Centre, Bima Regency obtained an average value of 17.61 from the 5 Items with 85 respondents. (2), it can be seen that the value of  $r$  Count is  $4.000 > r$  Table of 0.213 judging from the results of the Validity and reliability tests above. It can be said that the data is Valid from the data reliability test results. It can be seen that the Cronbach Alpha value of 0.848 is more significant than 0.6. So, it can be said that the data is reliable. (3) From the results of the Ordinal regression test, it can be seen that the significant value is  $0.545 > 0.05$ . This result means that the ordinal logistic regression model fits the observation data. Based on the information above, the researcher can conclude that the research questionnaire data on the Quality of Public Health Services on Community Satisfaction at the Parado Community Health Centre, Bima Regency, is declared influential and valid.*

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction*

**MENGESAHKAN**  
**SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA**  
**MATARAM**



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9

2.2 Kajian Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Kepuasan Konsumen.....	21
2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.4 Kerangka Konsep.....	27
2.5 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.3.1 Variabel Penelitian.....	29
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.1 Data Primer.....	33
3.5.2 Data Sekunder.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Kuesioner.....	34
3.6.2 Observasi.....	35
3.6.3 Dokumentasi.....	35
3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	35

3.7.1 Pengolahan Data.....	35
3.7.2 Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	38
4.2 Deskripsi Data.....	42
4.3 Dekriptif Statistik.....	44
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	47
4.5 Uji Reabilitas.....	48
4.6 Uji Regresi Ordinal.....	49
4.6.1 Pengujian Parameter Model Regresi.....	50
4.7 Pembahasan.....	52
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Kunjungan Masyarakat di Puskesmas Parado .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas.....	30
Tabel 3.2 Bobot Penilaian .....	36
Tabel 4. 1 Jumlah /Desa, Dusun, RW dan RT di Kecamatan Parado Tahun 2022	38
Tabel 4. 2 Jumlah Tenaga Kesehatan Berdasarkan Jenis di Puskesmas Parado ....	41
Tabel 4. 3 Jumlah Tenaga Puskesmas Parado Berdasarkan Status Kepegawaian .	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4. 8 Validitas Item Kuesioner.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 10 Parameter Estimates Model Regresi Ordinal.....	49
Tabel 4. 11 Uji Kebaikan Model Regresi Ordinal.....	50
Tabel 4. 12 Model Fitting Information.....	51
Tabel 4. 13Penilaian Kecocokan Model Dengan Data .....	52



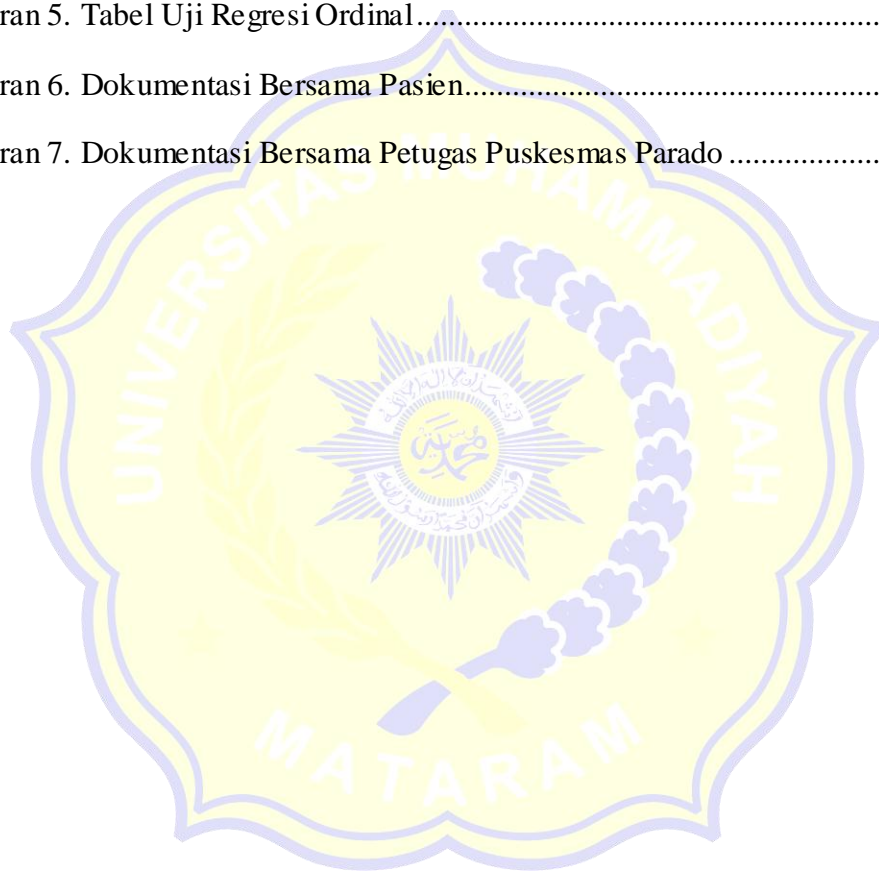
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dokumentasi Dengan Pasien .....	67
Gambar 2. Dokumentasi Dengan Petugas Puskesmas.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2. Tabel Deskriptif Statistik.....	61
Lampiran 3. Tabel Uji Validitas.....	63
Lampiran 4. Tabel Uji Reabilitas.....	64
Lampiran 5. Tabel Uji Regresi Ordinal.....	65
Lampiran 6. Dokumentasi Bersama Pasien.....	67
Lampiran 7. Dokumentasi Bersama Petugas Puskesmas Parado.....	68



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan memang merupakan hak dasar semua individu dalam suatu masyarakat. Untuk menjaga kesehatan masyarakat, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang baik dan mencukupi. Berikut beberapa poin penting terkait peran pemerintah dalam menjaga kesehatan masyarakat. Pemerintah perlu memastikan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil atau berpendapatan rendah. Ini mencakup pembangunan rumah sakit, puskesmas, dan sarana kesehatan lainnya yang memadai. Selain ketersediaan, kualitas pelayanan kesehatan juga sangat penting. Pemerintah harus mengawasi dan mengatur pelayanan kesehatan agar memenuhi standar yang ditetapkan, termasuk keamanan pasien, keahlian tenaga medis, dan ketersediaan obat-obatan. Pemerintah juga memiliki peran dalam memberikan edukasi kesehatan kepada masyarakat. Ini termasuk peningkatan kesadaran akan pentingnya gaya hidup sehat, pencegahan penyakit, dan perawatan yang tepat. Pemerintah perlu mengembangkan sistem pembiayaan kesehatan yang adil dan berkelanjutan. Ini bisa melibatkan program asuransi kesehatan atau subsidi bagi warga yang tidak mampu untuk mendapatkan perawatan. Pemerintah harus memastikan bahwa penyedia layanan kesehatan, termasuk rumah sakit dan klinik, beroperasi dengan standar yang tinggi dan patuh pada peraturan yang berlaku.

Pemerintah dapat bekerja sama dengan sektor swasta dan LSM dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Ini dapat meningkatkan ketersediaan fasilitas dan sumber daya. Penting untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait dengan sistem kesehatan. Ini dapat dilakukan melalui dialog dan konsultasi dengan masyarakat.

Kesehatan yang baik memang menjadi faktor penting dalam pembangunan suatu negara, karena masyarakat yang sehat cenderung lebih produktif, dan biaya penyakit yang tinggi dapat membebani perekonomian negara. Oleh karena itu, peran pemerintah dalam menjaga kesehatan masyarakat sangat strategis.

Pelayanan publik menjadi sangat penting dalam menjalankan fungsi aparatur negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan Masyarakat Meningkat, Perubahan demografi, perkembangan teknologi, dan tuntutan masyarakat modern telah mengakibatkan peningkatan kebutuhan dan harapan terhadap layanan publik. Meliputi layanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan berbagai aspek kehidupan, (Wahyudi, A. Y. 2017:1).

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Mengingat Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mencapai Derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebagaimana dalam Peraturan Menteri No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dalam mencapai Peraturan Menteri tersebut maka penyelenggara pelayanan kesehatan (Puskesmas) diuntut untuk memberikan pelayanan yang baik.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia. Puskesmas memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan kesehatan masyarakat di tingkat kabupaten/kota. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis di tingkat kabupaten/kota yang bertanggung jawab atas pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Mereka memiliki tanggung jawab menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan untuk masyarakat di wilayah

tersebut. Puskesmas harus menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu. Ini berarti mereka tidak hanya fokus pada satu aspek kesehatan, tetapi mencakup berbagai masalah kesehatan seperti pencegahan penyakit, promosi kesehatan, perawatan medis dasar, dan pemulihan. Salah satu tujuan Puskesmas adalah memberikan layanan kesehatan yang dapat dijangkau dan diterima oleh masyarakat. Ini berarti Puskesmas harus terletak secara strategis dan mudah diakses oleh penduduk wilayah kerjanya. Puskesmas mengedepankan peran serta aktif masyarakat dalam upaya kesehatan. Ini mencakup edukasi masyarakat tentang pentingnya kesehatan, promosi gaya hidup sehat, dan mendengarkan kebutuhan dan masukan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program kesehatan. Puskesmas harus menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tepat guna dalam penyediaan layanan kesehatan. Ini mencakup penggunaan teknologi medis, pemantauan epidemiologi, dan metode terbaru dalam perawatan kesehatan. Puskesmas harus merancang layanan kesehatan yang dapat diakses oleh pemerintah dan masyarakat luas tanpa memberatkan secara finansial. Ini penting untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi semua lapisan masyarakat. Meskipun mencari biaya yang terjangkau, Puskesmas tidak boleh mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Mereka harus tetap memberikan perawatan medis dan layanan kesehatan yang berkualitas kepada setiap individu. Dengan prinsip-prinsip ini, Puskesmas berperan penting dalam mencapai derajat kesehatan yang

optimal bagi masyarakat Indonesia dan juga di tempat-tempat lain yang memiliki lembaga serupa dengan tujuan yang serupa, (Rosa, V. 2019:2).

Puskesmas Desa Parado memang dapat mengganggu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan perlu segera diperbaiki. Sebagai pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bima, memastikan bahwa staf di Puskesmas Desa Parado cukup dan memiliki keterampilan yang memadai. Lakukan pelatihan dan pemantauan rutin untuk memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada pasien. Memastikan persediaan obat di Puskesmas mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pasien. Jika ada keterbatasan dalam sumber daya, koordinasikan dengan pihak berwenang untuk meningkatkan ketersediaan obat yang diperlukan. Memperbaiki ruang tunggu, toilet, dan fasilitas lainnya agar lebih nyaman dan bersih. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan bagi pasien dan keluarga mereka. mempercepat proses pemeriksaan dan pengurangan waktu tunggu pasien dengan mengatur jadwal yang lebih efisien atau meningkatkan manajemen antrian. Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan di Puskesmas. Menggunakan hasil survei ini untuk melakukan perbaikan yang sesuai. Peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Desa Parado akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan membantu memenuhi kebutuhan kesehatan mereka dengan lebih baik. Pastikan untuk melakukan pemantauan dan evaluasi terus-menerus untuk

memastikan bahwa perbaikan yang diterapkan memberikan hasil yang diharapkan.

Tentu, menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan sangat penting. Puskesmas Parado atau pusat kesehatan masyarakat perlu melakukan beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka bahwa semua layanan kesehatan yang disediakan di Puskesmas Parado berkualitas tinggi. Ini termasuk pelayanan medis, perawatan, konseling, dan lainnya. Tenaga medis dan non-medis harus terlatih dengan baik dan memiliki komitmen terhadap kualitas. Komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien harus efektif. Petugas harus mendengarkan dengan baik, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang jelas tentang diagnosis, pengobatan, dan tindakan yang diperlukan.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Parado dan bagaimana aspek-aspek tertentu dari kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) adalah faktor-faktor kunci yang dapat berkontribusi pada penilaian kualitas pelayanan oleh masyarakat. Tangibles (Tampilan Fisik). Ini mencakup aspek-aspek seperti kondisi fisik bangunan, peralatan medis, dan penampilan staf. Jika Puskesmas Parado tidak memperhatikan tampilan fisiknya, hal ini dapat membuat kesan negatif pada masyarakat dan mempengaruhi persepsi mereka tentang kualitas pelayanan. Reliability (Keandalan) Keandalan merujuk pada kemampuan



Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Jika ada masalah dengan kualitas perawatan medis, jadwal operasional yang tidak teratur, atau perubahan staf yang sering, hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas. Responsiveness (Daya Tanggap). Daya tanggap adalah kemampuan Puskesmas untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Jika pelayanan lambat dalam merespons atau tidak memenuhi kebutuhan individu dengan baik, hal ini dapat membuat masyarakat merasa tidak dihargai. Assurance (Jaminan). Jaminan berkaitan dengan kepercayaan dan keyakinan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah berkualitas dan aman. Ini termasuk kompetensi staf medis, penggunaan teknologi yang tepat, dan pengelolaan data pasien yang baik. Jika masyarakat tidak merasa yakin dengan pelayanan ini, maka kepuasan mereka dapat terganggu. Empathy (Empati). Empati melibatkan kemampuan staf untuk memahami dan merespons perasaan dan kebutuhan emosional pasien. Kurangnya empati dalam interaksi dengan pasien dapat membuat mereka merasa tidak diperlakukan secara manusiawi.

Dari uraian di atas, terlihat bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan yang kurang diperhatikan di Puskesmas Parado dapat berdampak negatif pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan dalam aspek-aspek ini dapat meningkatkan pengalaman pasien dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas tersebut. Diperlukan

evaluasi mendalam dan tindakan perbaikan yang sesuai untuk mengatasi masalah-masalah tersebut.

Masalah kualitas pelayanan di Puskesmas Parado Kabupaten Bima, khususnya di ruang perawatan nifas, adalah isu yang perlu segera ditangani. Kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk memastikan kesejahteraan dan kepuasan pasien. Beberapa masalah yang telah diidentifikasi perlu mendapat perhatian serius dan tindakan perbaikan, seperti Kenyamanan Fasilitas: Kondisi plafon yang rusak dapat sangat mempengaruhi kenyamanan pasien. Hal ini bisa memicu stres dan ketidaknyamanan saat mereka berada di puskesmas. Penting untuk segera memperbaiki kondisi fisik fasilitas agar pasien merasa lebih nyaman selama proses perawatan. Organisasi kesehatan harus memastikan bahwa prosedur perawatan dan akses ke layanan kesehatan mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat. Ini termasuk informasi yang jelas tentang layanan yang tersedia, jam operasional, dan tata cara pendaftaran. Keterlibatan Pasien dan Komunikasi: Komunikasi yang baik antara staf medis dan pasien sangat penting. Pasien harus merasa didengar dan dihargai, dan mereka harus diberikan informasi yang jelas tentang kondisi mereka dan perawatan yang diberikan.

Keluhan tentang pelayanan yang kurang ramah dan kurangnya simpati dari petugas kesehatan di Puskesmas adalah masalah yang serius yang harus diatasi. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga aspek-aspek lain seperti keterampilan interpersonal, etika, dan

kepedulian terhadap pasien atau masyarakat yang dilayani. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk memperbaiki situasi ini:

Melakukan Pelatihan Keterampilan Interpersonal, Petugas kesehatan harus diberikan pelatihan tentang bagaimana berkomunikasi dengan baik dan bersikap ramah terhadap pasien atau masyarakat. Ini termasuk pelatihan tentang komunikasi verbal dan non-verbal, empati, dan kepedulian.

Mengedepankan Kepentingan Masyarakat, Manajemen Puskesmas harus memastikan bahwa semua petugas memahami bahwa pekerjaan mereka adalah untuk melayani masyarakat. Mereka harus mengutamakan kepentingan pasien atau masyarakat di atas kepentingan pribadi mereka.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan Puskesmas dapat memperbaiki citra mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pusat perawatan kesehatan yang memiliki hubungan positif dengan masyarakatnya akan lebih mudah membangun reputasi yang baik dan menjalankan misi utama mereka untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bersama beberapa masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Parado, Kabupaten Bima, untuk kepentingan kesehatan mereka, berikut beberapa keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut:

1. Keterbatasan Tenaga Medis: Salah satu keluhan yang sering muncul adalah keterbatasan tenaga medis di Puskesmas Parado. Masyarakat

merasa sulit mendapatkan dokter atau perawat yang tersedia saat mereka membutuhkannya, terutama di waktu-waktu tertentu seperti malam hari.

2. Waktu Tunggu yang Lama: Masyarakat juga mengeluhkan waktu tunggu yang panjang sebelum dapat menerima pelayanan medis. Hal ini bisa disebabkan oleh antrian panjang atau keterbatasan jumlah tenaga medis yang tersedia.
3. Ketersediaan Obat dan Peralatan Medis: Beberapa responden mencatat bahwa Puskesmas sering mengalami keterbatasan dalam persediaan obat-obatan dan peralatan medis penting. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengobatan dan pelayanan medis yang tidak optimal.
4. Kualitas Pelayanan: Masyarakat juga merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Puskesmas Parado tidak selalu memadai. Mereka mengharapkan pelayanan medis yang lebih ramah, efektif, dan berkualitas.
5. Kurangnya Informasi dan Edukasi: Beberapa responden merasa kurangnya informasi dan edukasi terkait penyakit, pencegahan, dan perawatan kesehatan. Mereka berharap untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan yang dapat membantu mereka merawat kesehatan mereka dengan lebih baik.
6. Aksesibilitas: Beberapa masyarakat mengeluhkan aksesibilitas fisik ke Puskesmas Parado, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau.
7. Sistem Antrian dan Pendaftaran: Sistem antrian dan pendaftaran di Puskesmas Parado dianggap tidak efisien oleh beberapa masyarakat.

Mereka menginginkan perbaikan dalam hal ini untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien.

8. Biaya Pelayanan: Biaya pelayanan kesehatan di Puskesmas Parado juga menjadi perhatian, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi. Beberapa orang merasa bahwa biaya yang dikenakan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Keluhan-keluhan ini mungkin mencerminkan berbagai tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas Parado dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Dalam penelitian lebih lanjut, penting untuk menyelidiki lebih lanjut dan mengidentifikasi penyebab serta solusi yang mungkin untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Keterangan di atas adalah keluhan dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, sehingga dapat diketahui beberapa keluhan yang dirasakan oleh masyarakat parado Kabupatn Bima. Hal tersebut didukung dengan jumlah kunjungan masyarakat parado dalam kurun waktu setahun, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Daftar Kunjungan Masyarkat di Puskesmas Parado**

Jumlah Kunjungan	Rawat Jalan		Rawat Inap		Total
	LK	PR	LK	PR	
BAYAR	1.318	1.643	113	105	3.179
TIDAK BAYAR	3.060	5.439	481	876	9.856
JUMLAH	4.378	7.082	594	981	13.035

Masalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat memang merupakan isu yang sering muncul di

banyak negara. Beberapa faktor dapat menjadi penyebab kurangnya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, antara lain: Keterbatasan Sumber Daya: Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya, seperti jumlah tenaga medis, fasilitas kesehatan, dan anggaran yang dialokasikan untuk sektor kesehatan. Kurangnya sumber daya ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan memerlukan komitmen dan kerjasama semua pihak agar dapat mencapai tujuan akhir berupa peningkatan kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik mengangkat sebuah judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Parado Kabupaten Bima**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya maka adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Rencana penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat dan kontribusi positif terhadap Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- b. Penelitian ini mungkin mengungkapkan temuan-temuan baru atau insight yang belum pernah ditemukan sebelumnya dalam konteks kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat. Hal ini dapat menjadi sumbangan penting bagi literatur akademik dan praktisi kesehatan
- c. Hasil dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai pedoman atau kerangka kerja bagi penelitian-penelitian berikutnya dalam hal metode penelitian, kerangka konseptual, dan variabel yang perlu dipertimbangkan

### 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan untuk Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengukur sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di Puskesmas Parado. Survei ini dapat mencakup aspek-aspek seperti waktu tunggu, keramahan staf medis, ketersediaan obat-obatan, dan fasilitas

- b. Sebagai bahan guna Memberikan pelatihan yang berkualitas tinggi kepada tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, dan petugas medis lainnya. Dengan peningkatan kompetensi mereka, pelayanan kesehatan akan lebih baik.





## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pentingnya penelitian terdahulu dalam sebuah penelitian adalah untuk membangun dasar pengetahuan yang kuat, memahami kerangka kerja teoritis yang telah ada, dan mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang bisa diisi oleh penelitian yang sedang dilakukan. Dalam konteks penelitian Anda tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima, penelitian terdahulu dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1.	Yayang Agung W, S. 2017. <i>Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang ).</i> Skripsi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Malang	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah Kuantitatif</li> <li>➤ Variabel Bebas (Independent Variable)</li> <li>➤ Variabel Terikat (Dependent Variable)</li> <li>➤ Alat Penelitian adalah Kuesioner</li> </ul>	Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang sudah baik terbukti dari hasil pengukuran melalui Survei kepuasan Masyarakat yang memiliki nilai sebesar 3,18 angka ini masuk dalam Kategori “BAIK” sesuai dengan tabel tingkat kinerja suatu layanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Serta memiliki faktor pendukung yang di	<p><b>Perbedaan</b></p> <p>Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang sedangkan penelitian sekarang meneliti di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.</p> <p><b>Persamaan</b></p> <p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan</p>

			tarik dari unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana ,untuk faktor penghambat di tarik dari unsur yang memiliki nilai terendah yaitu unsur pengaduan kritik dan saran .	terhadap kepuasan masyarakat dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.
2.	Sapmaya Wulan (2018) Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah Kuantitatif</li> <li>➤ Variabel Bebas (Independent Variable)</li> <li>➤ Variabel Terikat (Dependent Variable)</li> <li>➤ Alat Penelitian adalah Kuesioner</li> </ul>	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS. Natar Medika di Bandar Lampung selatan sudah memberikan kepuasan kepada pasien tetapi belum optimal.	<p><b>Perbedaan</b></p> <p>Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada lokasi penelitian penelitian. Penelitian terdahulu Studi Rumah Sakit Natar Medika di Bandar Lampung Selatan sedangkan penelitian sekarang meneliti di Puskesmas Parado Kabupaten Bima.</p> <p><b>Persamaan</b></p> <p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dan menggunakan metode penelitian kuantitatif</p>
3.	VIKA ROSA, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar, Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan wawancara</li> </ul>	Berdasarkan olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan nilai $t_{hitung} 10,362 > t_{tabel} 0,679$ dan nilai sig $0,019 < 0,05$ yang diperoleh dari pengolahan	<p><b>Perbedaan</b></p> <p>Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada lokasi penelitian penelitian. Penelitian terdahulu penelitian Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar sedangkan penelitian sekarang meneliti di Puskesmas Parado</p>

<p>Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar</p>	<p>langsung. ➤ Variabel Bebas (Independent Variable) ➤ Variabel Terikat (Dependent Variable) ➤ Alat Penelitian adalah Kuesioner</p>	<p>data melalui aplikasi SPSS 20.</p>	<p>Kabupaten Bima. <b>Persamaan</b> Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p>
--	---	---	--

Sumber : Skripsi tahun 2017-2019

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, biasanya oleh pemerintah atau lembaga pemerintahan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk melayani orang lain atau masyarakat secara umum. Ini mencakup berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, perizinan, dan banyak lagi. Pelayanan publik sering kali melibatkan penggunaan sumber daya material, seperti anggaran, infrastruktur, tenaga kerja, dan fasilitas fisik lainnya untuk menyediakan layanan yang diperlukan.

Manusia memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup, seperti makanan, pakaian, tempat tinggal, dan perawatan kesehatan. Kebutuhan ini merupakan bagian penting dari kehidupan manusia sejak lahir hingga dewasa. Seiring dengan pertumbuhan

dan perkembangan individu, kebutuhan hidupnya juga berkembang. Misalnya, seorang bayi membutuhkan perawatan dan nutrisi khusus, sementara seorang dewasa memiliki kebutuhan yang berbeda seperti pendidikan dan pekerjaan. Kondisi sosial individu mempengaruhi perkembangan dan pemenuhan kebutuhan mereka. Interaksi sosial dengan orang lain, seperti keluarga, teman, dan masyarakat, berperan dalam memengaruhi jenis kebutuhan yang muncul dan cara individu memenuhi kebutuhan tersebut.

Moenir (2008: 10) pelayanan publik adalah suatu bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau instansi lainnya untuk memenuhi kepentingan orang banyak atau masyarakat. Ini merujuk pada berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, dan banyak lainnya. Pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan yang bersifat umum dan melibatkan banyak orang. Ini mencakup semua lapisan masyarakat tanpa membedakan jenis kelamin, usia, latar belakang sosial, atau kelompok lainnya.

Definisi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong (2008 :199) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah "setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki tujuan untuk memberikan manfaat atau keuntungan dalam

suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik."

Dalam definisi ini, pelayanan publik dipahami sebagai upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan manfaat atau keuntungan kepada sejumlah manusia atau masyarakat dalam suatu wilayah atau unit tertentu. Pelayanan publik ini tidak selalu berujung pada produk fisik yang dapat dipegang atau dilihat, tetapi lebih kepada memberikan kepuasan atau manfaat kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya, termasuk layanan pendidikan, kesehatan, sosial, administrasi, dan lain sebagainya. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa : "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan umum harus terus menerus meningkatkan mutu dan produktivitasnya. Ini berarti bahwa instansi pemerintahan harus bekerja

lebih efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas-tugasnya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini menekankan perlunya perbaikan dalam sistem dan tata kelola pelayanan publik. Proses pelayanan harus diorganisasi dengan baik dan efisien agar pelayanan umum dapat berjalan lebih lancar.

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah konsep yang relatif dan abstrak, dan sering digunakan untuk menilai sejauh mana sesuatu memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Kualitas dapat dilihat sebagai tingkat kesesuaian atau kepuasan terhadap standar atau ekspektasi tertentu. Kualitas tidak memiliki standar yang tetap atau absolut. Sebaliknya, ia bergantung pada konteks dan perspektif. Sesuatu yang dianggap berkualitas tinggi oleh satu orang mungkin tidak dianggap sama oleh orang lain. Kualitas sering kali diukur dengan melihat sejauh mana sesuatu memenuhi persyaratan atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Jika sesuatu memenuhi atau melebihi persyaratan tersebut, maka kualitasnya dianggap baik. (Rosa, 2019:8).

Kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting. Pasien memiliki harapan untuk menerima perawatan yang baik dan aman ketika mereka mencari layanan kesehatan. Kualitas pelayanan ini mencakup segala hal mulai dari diagnosis yang tepat, perawatan yang efektif, keamanan pasien, hingga kenyamanan pasien. Dalam konteks ini, pasien dianggap sebagai konsumen layanan kesehatan. Mereka memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas dan memadai sesuai dengan

kebutuhan dasar mereka. Ini mencakup hak untuk informasi yang jelas, persetujuan atas perawatan, privasi, dan lainnya. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sebagian besar terkait dengan pemenuhan kebutuhan dasar mereka. Ini termasuk kebutuhan akan perawatan medis yang memadai, pengobatan yang efektif, dan kenyamanan selama perawatan di rumah sakit. Pernyataan ini juga mengacu pada penelitian yang dikutip dari Soejitno (2002) yang menggambarkan pentingnya penelitian dan evaluasi dalam memahami kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Dengan mendengarkan dan memahami pengalaman pasien, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Hantiningtiya Bunga pada tahun 2016 tentang konsep kualitas dalam konteks bisnis dan pelayanan. Dalam pernyataan ini, Hantiningtiya Bunga menggambarkan bahwa kualitas tidak dapat ditentukan semata-mata oleh produsen atau penyedia jasa. Sebaliknya, kualitas ditentukan oleh pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang mereka terima.

Pandangan ini mencerminkan konsep yang penting dalam manajemen mutu dan pemasaran, di mana kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas produk atau layanan. Dalam konteks ini, perusahaan harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan serta berusaha untuk memenuhinya agar produk atau layanan yang mereka tawarkan dapat dianggap memiliki kualitas yang baik.

Menurut Hayana, Yaseer (2013), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam layanan dan kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Pernyataan ini menekankan pentingnya memahami ekspektasi pelanggan dan berusaha untuk memberikan layanan yang melebihi atau setidaknya memenuhi harapan tersebut. Kontrol atas kualitas pelayanan juga ditekankan, yang berarti organisasi atau individu harus terus memantau dan meningkatkan layanan mereka untuk memastikan bahwa standar yang diharapkan oleh pelanggan tercapai atau bahkan terlampaui.

Menurut Harbani Pasolong (2012), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pernyataan ini menyoroti bahwa pelayanan bisa berupa tindakan atau upaya yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Aktivitas ini bisa mencakup berbagai jenis layanan, seperti layanan pelanggan, layanan kesehatan, atau layanan profesional lainnya. Pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan juga menjadi fokus utama dalam pernyataan ini.

Kualitas pelayanan merujuk pada segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Ini termasuk berbagai aspek seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan oleh karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Kualitas



pelayanan bertujuan untuk memastikan kepuasan konsumen. Perusahaan harus berupaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Jika persepsi positif melebihi harapan, maka ini dapat dianggap sebagai tanda kualitas pelayanan yang baik. Hubungan antara perusahaan dan konsumen tidak berhenti setelah pembelian produk atau jasa. Pelayanan purna jual, atau layanan setelah penjualan, juga sangat penting. Perusahaan harus tetap melayani dan mendukung konsumen setelah mereka membeli produk atau jasa. Kesimpulannya, kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam bisnis modern, karena dapat memengaruhi kepuasan konsumen, reputasi perusahaan, dan kesuksesan jangka panjang. Dengan fokus pada memahami dan memenuhi harapan konsumen, perusahaan dapat membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan mereka..

Dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan menurut Ratminto dan Winarsih. Asas-asas ini merupakan pedoman penting dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing asas tersebut:

- a. Empati dengan Customers: Pihak yang memberikan pelayanan harus mampu memahami dan berempati terhadap kebutuhan, masalah, dan

harapan masyarakat yang menjadi pengguna jasa pelayanan. Dengan berempati, pelayan pemerintahan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan responsif.

- b. Pembatasan Prosedur: Proses perizinan harus didesain sedemikian rupa sehingga tidak berbelit-belit atau memakan waktu yang lama. Konsep "*one stop shop*" mengacu pada penyediaan pelayanan yang terpusat dan efisien.
- c. Kejelasan Tata Cara Pelayanan: Tata cara atau prosedur pelayanan harus disusun secara sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Hal ini akan membantu masyarakat untuk mengurus perizinan dengan lancar.
- d. Minimalisasi Persyaratan Pelayanan: Persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pelayanan harus dibuat seminimal mungkin dan hanya yang benar-benar diperlukan. Ini akan menghindari kebingungan dan kemacetan dalam proses perizinan.
- e. Kejelasan Kewenangan: Pegawai yang memberikan pelayanan harus memiliki kewenangan yang jelas dan tugasnya diatur dengan baik. Bagan tugas dan distribusi kewenangan dapat membantu menghindari kebingungan dan kesalahan.
- f. Transparansi Biaya: Biaya yang dikenakan untuk mendapatkan izin atau pelayanan harus transparan dan wajar. Hal ini akan mencegah praktik korupsi dan memudahkan masyarakat dalam perencanaan keuangan.

- g. Kepastian Jadwal dan Durasi Pelayanan: Masyarakat harus memiliki gambaran yang jelas mengenai berapa lama proses pelayanan akan berlangsung. Ini akan membantu masyarakat untuk merencanakan waktu mereka dengan baik.
- h. Minimalisasi Formulir: Formulir-formulir yang diperlukan dalam proses pelayanan harus dirancang secara efisien dan bisa digunakan untuk berbagai keperluan. Hal ini akan menghemat waktu dan upaya.
- i. Maksimalisasi Masa Berlakunya Izin: Izin yang diberikan sebaiknya memiliki masa berlaku yang cukup lama agar masyarakat tidak perlu terlalu sering mengurus perpanjangan izin.
- j. Kejelasan Hak dan Kewajiban Providers dan Customers: Hak dan kewajiban baik dari penyedia pelayanan (providers) maupun masyarakat pengguna pelayanan (customers) harus diatur dengan jelas dalam peraturan. Ini akan memastikan keadilan dan akuntabilitas dalam pelayanan.
- k. Efektivitas Penanganan Keluhan: Meskipun upaya harus dilakukan untuk menghindari keluhan, tetapi jika keluhan muncul, harus ada mekanisme yang efektif untuk menangani dan menyelesaikan masalah dengan baik. Ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Asas-asas ini memberikan panduan yang sangat baik dalam meningkatkan pelayanan publik dan menjadikan pemerintah lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sangat penting untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, dan melayani kepentingan masyarakat dengan baik. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang setiap prinsip tersebut:

1. **\*\*Kesederhanaan\*\***: Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Ini membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa hambatan berlebihan.
2. **\*\*Kejelasan\*\***: Kejelasan mencakup informasi yang jelas tentang persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang, serta biaya dan tata cara pembayaran. Kejelasan ini membantu masyarakat untuk memahami apa yang diharapkan dari mereka saat mengakses pelayanan.
3. **\*\*Kepastian Waktu\*\***: Pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ini memberikan kepastian kepada masyarakat tentang kapan mereka akan menerima pelayanan yang dibutuhkan.
4. **\*\*Produk Pelayanan yang Benar, Tepat, dan Sah\*\***: Pelayanan harus disampaikan dengan benar, tepat, dan sah sesuai dengan standar yang berlaku. Ini menciptakan kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang memadai.

5. **\*\*Keamanan\*\***: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman kepada masyarakat. Masyarakat harus yakin bahwa mereka tidak akan menghadapi risiko atau konsekuensi negatif saat menggunakan layanan tersebut.
6. **\*\*Tanggung Jawab\*\***: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau perselisihan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. **\*\*Kelengkapan Sarana dan Prasarana\*\***: Sarana dan prasarana yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik harus tersedia dan memadai. Ini mencakup peralatan, teknologi, dan fasilitas yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan.
8. **\*\*Kemudahan Akses\*\***: Tempat dan lokasi pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, teknologi telekomunikasi dan informatika juga harus digunakan untuk memfasilitasi akses masyarakat ke layanan tersebut.
9. **\*\*Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan\*\***: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas. Sikap ini menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat yang menggunakan layanan.
10. **\*\*Kenyamanan\*\***: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang

memadai. Ini menciptakan lingkungan yang mengundang dan membuat masyarakat merasa nyaman saat mengakses pelayanan.

Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menjadikan pelayanan publik lebih transparan, efisien, dan lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, penyelenggara pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi ini dikenal sebagai "*Servqual*," yang merupakan singkatan dari Kualitas Layanan, yang mengacu pada kualitas pelayanan. Berikut adalah lima dimensi *Servqual*:

- a. **\*\*Bukti Langsung (Tangibles):\*\*** Ini mencakup semua bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti fasilitas fisik, peralatan karyawan, dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

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

- b. **\*\*Keandalan (Reliability):\*\*** Ini mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan konsisten, tepat waktu, dan akurat. Keandalan adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan pelanggan. Contohnya: Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, maka kecakapan pegawai akan dinilai oleh masyarakat berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Masyarakat dikatakan puas jika kecakapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan masyarakat dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh masyarakat.
- c. **\*\*Daya Tanggap (Responsiveness):\*\*** Ini mengacu pada kemauan dan kemampuan staf untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Responsiveness dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang baik. Contohnya: Pegawai tanggap dalam melayani keluhan masyarakat, maka kecepatan pegawai akan dinilai oleh masyarakat berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Masyarakat dikatakan puas jika ketanggapan pegawai berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan masyarakat dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh masyarakat.
- d. **\*\*Jaminan (Assurance):\*\*** Jaminan mencakup faktor-faktor seperti pengetahuan karyawan, kemampuan, etika, dan kepercayaan yang dapat memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka akan menerima pelayanan yang berkualitas dan aman. Contohnya: Pengetahuan pegawai mengenai fasilitas yang diberikan Puskesmas,

maka pengetahuan pegawai akan dinilai oleh masyarakat berdasarkan tingkat kepentingan kinerja. Masyarakat dikatakan puas jika pengetahuan pegawai berdasarkan tingkat kepesntingan dianggap memenuhi keinginan masyarakat dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh masyarakat.

- e. **\*\*Empati (Empathy):\*\*** Empati melibatkan kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan dengan baik. Ini melibatkan komunikasi yang baik dan perhatian personal terhadap pelanggan. Contohnya: Kesedian pegawai dalam menerima dan mendengarkan keluhan dari masyarakat. Maka kesedian pegawai akan dinilai oleh konsumen berdasarkan tingkat kepentingan dianggap memenuhi keinginan masyarakat dan kinerja dari perusahaan dianggap baik oleh masyarakat..

### **2.3 Kepuasan Konsumen**

Menurut Zeithaml dan Bitner (Dalam Vika Rosa, 2019:15) Kepuasan adalah reaksi atau respons yang diberikan oleh konsumen terhadap pengalaman mereka dengan produk atau jasa. Ini mencakup bagaimana konsumen merasa setelah menggunakan produk atau jasa tertentu Kepuasan konsumen terkait dengan sejauh mana produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam konteks ini, produk atau jasa dianggap memuaskan jika mereka berhasil memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.



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

Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang faktor-faktor tersebut:

1. **Kualitas Pelayanan atau Jasa:** Kualitas pelayanan atau jasa sangat penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan layanan yang ramah, responsif, dan sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan pelanggan mungkin tidak akan kembali.
2. **Kualitas Produk:** Kualitas produk adalah faktor utama dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen ingin mendapatkan produk yang berfungsi dengan baik, tahan lama, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Produk yang berkualitas buruk atau tidak sesuai dengan harapan konsumen dapat menyebabkan kekecewaan.
3. **Harga:** Harga produk atau jasa juga memengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen mencari nilai yang baik, yang berarti mereka ingin mendapatkan kualitas yang sebanding dengan harga yang mereka bayar. Produk atau jasa yang dihargai secara wajar atau bahkan lebih murah

dibandingkan dengan pesaing yang sebanding dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

4. **\*\*Faktor Situasi:\*\*** Faktor situasi merujuk pada kondisi atau situasi yang dialami oleh konsumen saat mereka berinteraksi dengan produk atau jasa tertentu. Misalnya, cuaca, lokasi, waktu, atau keadaan sekitar dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen. Contohnya, pengalaman makan di restoran bisa jadi lebih menyenangkan jika cuaca bagus dan restoran tidak terlalu ramai.
5. **\*\*Faktor Pribadi dari Konsumen:\*\*** Karakteristik individu konsumen juga memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan mereka. Ini mencakup preferensi, nilai-nilai, kebutuhan, dan harapan pribadi. Konsumen dengan preferensi yang berbeda mungkin memiliki tingkat kepuasan yang berbeda terhadap produk atau jasa yang sama.

Selain faktor-faktor di atas, ada faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan konsumen, seperti pengalaman sebelumnya, rekomendasi dari orang lain, dan faktor psikologis seperti persepsi dan ekspektasi. Memahami faktor-faktor ini dan bagaimana mereka berinteraksi dengan produk atau jasa Anda adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan mempertahankan pelanggan setia.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Moison, Walter, dan White. Faktor-faktor ini memang sangat relevan dalam industri pelayanan, khususnya dalam sektor perawatan kesehatan atau

perhotelan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing faktor tersebut:

- 1) **\*\*Karakteristik Produk\*\***: Ini mencakup aspek-aspek fisik produk atau layanan yang ditawarkan, seperti penampilan bangunan, kebersihan, dan jenis kamar yang disediakan. Kualitas produk dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) **\*\*Harga\*\***: Harga produk atau layanan juga memainkan peran penting. Konsumen seringkali memiliki harapan yang lebih tinggi jika mereka membayar lebih mahal. Oleh karena itu, penting untuk memberikan nilai yang sebanding dengan harga yang dibayarkan.
- 3) **\*\*Pelayanan\*\***: Pelayanan yang baik melibatkan keramahan petugas/karyawan dan kecepatan dalam pelayanan. Organisasi yang peduli terhadap kebutuhan konsumen dan memberikan pelayanan yang baik cenderung mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.
- 4) **\*\*Lokasi\*\***: Lokasi yang baik dan mudah diakses oleh konsumen adalah faktor penting. Juga, letak kamar atau unit dalam bangunan serta lingkungan sekitarnya dapat memengaruhi pilihan konsumen.
- 5) **\*\*Fasilitas\*\***: Kelengkapan fasilitas, seperti fasilitas kesehatan, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan kualitas kamar rawat inap, dapat memengaruhi penilaian konsumen terhadap pelayanan.
- 6) **\*\*Image (Citra)\*\***: Citra atau reputasi perusahaan sangat penting. Konsumen cenderung lebih puas dengan perusahaan yang memiliki citra

baik, reputasi yang kuat, dan menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan dan komunitas.

- 7) **\*\*Desain Visual\*\***: Desain interior dan tata ruang yang menarik dapat menciptakan kenyamanan bagi konsumen. Ini juga dapat mencerminkan identitas perusahaan dan memengaruhi persepsi konsumen.
- 8) **\*\*Suasana\*\***: Suasana yang tenang, nyaman, dan menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini sangat penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, di mana ketenangan dapat berkontribusi pada proses penyembuhan.
- 9) **\*\*Komunikasi\*\***: Respons yang cepat terhadap keluhan atau masukan konsumen adalah kunci. Konsumen akan lebih puas jika mereka merasa bahwa perusahaan mendengarkan dan bertindak atas masukan mereka.

Semua faktor ini saling terkait dan dapat berkontribusi pada menciptakan pengalaman positif atau negatif bagi konsumen. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi harus memperhatikan semua aspek ini untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan mereka.

### **2.3.1 Indikator Kepuasan Konsumen**

Hawkins dan Lonney (Dalam Vika Rosa, 2019:15), mengatakan indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

- a) Kesesuaian harapan adalah konsep yang penting dalam manajemen dan pemasaran. Ini mengacu pada sejauh mana produk, pelayanan, atau fasilitas yang diperoleh oleh konsumen sesuai dengan atau melebihi

harapan mereka. Dalam konteks yang telah disebutkan, ada tiga aspek utama kesesuaian harapan:

- a. **\*\*Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan:\*\*** Ini berarti produk yang diterima oleh konsumen harus memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Jika produk ini tidak memenuhi ekspektasi, maka konsumen mungkin merasa kecewa.
- b. **\*\*Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan:\*\*** Pelayanan pelanggan yang baik sangat penting dalam menciptakan kesan positif tentang suatu perusahaan. Ketika karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan atau melebihi harapan konsumen, ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan konsumen.
- c. **\*\*Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan:\*\*** Fasilitas yang berkaitan dengan pengalaman konsumen juga dapat memainkan peran penting dalam menciptakan kesan positif. Ini bisa mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas tambahan yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen.

Kesesuaian harapan ini penting karena dapat berdampak pada kepuasan konsumen dan loyalitas mereka terhadap perusahaan atau merek tertentu. Ketika konsumen merasa bahwa apa yang mereka

terima sesuai atau bahkan lebih baik dari yang mereka harapkan, mereka cenderung lebih puas dan mungkin akan kembali menggunakan produk atau layanan yang sama di masa depan. Selain itu, mereka juga lebih mungkin merekomendasikan produk atau layanan tersebut kepada orang lain, yang dapat berdampak positif pada reputasi perusahaan.

b) Minat berkunjung kembali (atau retensi pelanggan) adalah konsep yang sangat penting dalam bisnis karena dapat mengukur sejauh mana pelanggan puas dengan produk atau layanan Anda dan sejauh mana mereka bersedia kembali untuk melakukan pembelian lagi. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai tiga faktor yang dapat memengaruhi minat berkunjung kembali pelanggan:

1. Pelayanan yang Memuaskan:

Pelanggan seringkali akan bersedia untuk kembali jika mereka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Ini termasuk interaksi dengan karyawan, responsif terhadap pertanyaan atau masalah mereka, dan tingkat kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh staf. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan perhatian yang memadai, mereka cenderung lebih suka untuk kembali dan melakukan pembelian lagi.

2. Nilai dan Manfaat Produk:

Pelanggan juga cenderung untuk kembali jika mereka merasa bahwa produk yang mereka beli memberikan nilai dan

manfaat yang sesuai dengan apa yang mereka bayarkan. Ini melibatkan kualitas produk, kecocokan dengan kebutuhan atau keinginan mereka, serta kemampuan produk untuk memenuhi ekspektasi mereka. Jika pelanggan merasa bahwa produk Anda memberikan nilai yang baik dan manfaat yang signifikan, mereka akan lebih mungkin untuk menjadi pelanggan setia.

### 3. Fasilitas Penunjang yang Memadai:

Faktor lain yang dapat memengaruhi minat berkunjung kembali adalah ketersediaan dan kualitas fasilitas penunjang yang disediakan. Ini bisa mencakup hal-hal seperti kemudahan akses, parkir, layanan pelanggan, atau fasilitas fisik yang mendukung penggunaan produk atau layanan Anda. Jika pelanggan merasa nyaman dan mudah menggunakan produk Anda, mereka akan lebih cenderung untuk kembali.

Menurut Kotler (Dalam Rosa, 2019:17) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu :

#### a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berfokus pada konsumen harus memastikan bahwa para konsumennya merasa bahwa mereka memiliki akses yang mudah dan nyaman untuk menyampaikan keluhan dan saran. Ini dapat mencakup menyediakan kotak saran fisik di lokasi fisik, tetapi juga platform online dan saluran komunikasi lainnya seperti email,

formulir daring, dan layanan pelanggan yang responsif. Menyediakan kartu komentar atau formulir saran di tempat-tempat fisik atau dalam paket produk adalah cara yang baik untuk mengumpulkan masukan langsung dari konsumen. Pastikan formulir ini sederhana dan mudah digunakan.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Perusahaan dapat mengirimkan kuesioner atau formulir survei melalui pos kepada pelanggan yang telah melakukan pembelian. Pelanggan dapat mengisi dan mengembalikannya dengan cara yang nyaman bagi mereka. Tim dari perusahaan dapat menelepon pelanggan untuk melakukan survei secara langsung. Ini memungkinkan interaksi langsung dan pertanyaan yang lebih mendalam. Perusahaan dapat mengirimkan survei ke alamat email pelanggan. Survei ini dapat berisi tautan yang mengarah ke formulir online yang dapat diisi oleh pelanggan.

a) Directly Reported Satisfaction (Kepuasan yang Dilaporkan Langsung):

Metode ini melibatkan pengukuran kepuasan pelanggan secara langsung melalui pertanyaan langsung kepada pelanggan. Responden diminta untuk mengungkapkan sejauh mana mereka puas dengan produk atau layanan tertentu, sering kali menggunakan skala penilaian seperti yang Anda sebutkan (sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas). Metode ini



memberikan pemahaman langsung tentang tingkat kepuasan pelanggan.

b) Derived Dissatisfaction (Ketidakpuasan yang Diambil):

Metode ini menggali lebih dalam dengan mengajukan pertanyaan tentang harapan pelanggan terhadap produk atau layanan serta sejauh mana harapan tersebut terpenuhi. Dengan membandingkan harapan dengan kinerja aktual, Anda dapat mengidentifikasi area di mana pelanggan mungkin merasa tidak puas.

c) Problem Analysis (Analisis Masalah):

Metode ini meminta pelanggan untuk mengidentifikasi masalah atau kendala yang mereka hadapi dalam hubungan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Responden diminta untuk memberikan masukan tentang masalah-masalah konkret yang mereka alami dan juga memberikan saran perbaikan.

d) Importance-Performance Analysis (Analisis Pentingnya-Kinerja):

Metode ini meminta responden untuk memberikan penilaian tentang tingkat pentingnya berbagai atribut atau fitur dari produk atau layanan, dan kemudian mereka diminta untuk menilai seberapa baik perusahaan memenuhi atribut tersebut. Dengan menganalisis perbandingan antara tingkat pentingnya dan kinerja aktual, Anda dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

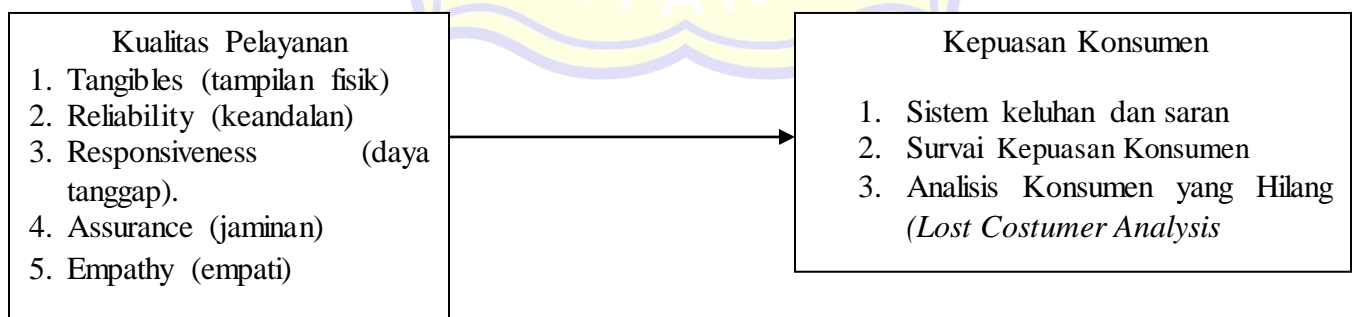
c. Analisis Konsumen yang Hilang

(Lost Customer Analysis) adalah suatu proses di mana perusahaan berupaya untuk memahami mengapa pelanggan mereka telah berhenti membeli produk atau layanan mereka dan beralih ke pemasok atau pesaing lain. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab kehilangan pelanggan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meminimalkan kehilangan pelanggan di masa depan.

## 2.4 Kerangka Konsep

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, Anda dapat menggunakan suatu model atau kerangka kerja yang telah terbukti efektif dalam banyak studi kepuasan pelanggan. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan adalah kualitas layanan, yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama dapat di gambarkan di bagan sebagai berikut:

**Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Konsep**



Sumber : Dimodifikasi dari Zeithamal, Berry dan Parasuraman (Dalam Rossa, 2019) dan Kotler (Dalam Rossa, 2019)

## 2.5 Hipotesis

Menurut Notoatmodjo, 2018 "Hipotesis penelitian ini adalah bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan kepada masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima dengan kepuasan masyarakat." Dalam hipotesis ini, dinyatakan bahwa ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Parado di Kabupaten Bima dengan tingkat kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Hipotesis ini dapat diuji melalui penelitian empiris untuk menentukan sejauh mana hubungan tersebut berlaku.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka atau data kuantitatif. Metode ini lebih menekankan pada penggunaan statistik dan pengukuran numerik untuk menguji hipotesis, membuat generalisasi, dan mengidentifikasi pola atau hubungan dalam data. Pendekatan ini sering digunakan untuk penelitian yang ingin mengukur seberapa sering, seberapa banyak, atau sejauh mana suatu fenomena terjadi. Metode deskriptif adalah jenis metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena atau keadaan yang ada secara objektif. Ini melibatkan pengumpulan data yang bersifat deskriptif, seperti survei, observasi, atau analisis dokumen. Metode deskriptif tidak bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab atau menguji hipotesis, tetapi lebih kepada memberikan gambaran yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti. (Sugiyono, 2018).

#### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian akan dilakukan di Puskesmas Parado Kabupaten Bima, lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti dapat memperoleh data penelitian yang bersifat primer dan sekunder. Dalam jangka waktu penelitian yaitu selama 1 bulan.

### 3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.3.1 Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat adalah langkah penting dalam penyusunan kuesioner untuk penelitian deskriptif Anda di Puskesmas Parado Kabupaten Bima. Dalam tahap ini, Anda akan merumuskan dimensi dan indikator untuk kedua variabel tersebut agar dapat mengukurnya dengan jelas.

Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena atau kejadian tanpa melakukan manipulasi atau intervensi pada variabel yang diteliti. Dalam kasus penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima, penelitian deskriptif dapat digunakan untuk menggambarkan situasi yang ada tanpa mencoba untuk mengubah kondisi tersebut.

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	2.	3.	4.
1.	Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Kesehatan Zeithamal, dkk (Dalam Vika Rosa, 2019:12)	a. <i>Tangibles</i> (keberwujudan)	2. Fisik/gedung pelayanan 3. Petugas 4. Peralatan 5. Sarana dan prasarana pendukung
		b. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Kecepatan memberikan pelayanan 2. Kecepatan menerbitkan surat

			<p>rujukan</p> <p>3. Kemampuan mengoperasikan peralatan.</p>
		<i>c. Responsiveness</i> (daya tanggap)	<p>1. Pelayanan yang bersahabat</p> <p>2. Penuh perhatian (atensi)</p> <p>3. Mengerti dan memahami apa keinginan</p> <p>4. Mendengarkan keluhan masyarakat</p>
		<i>d. Assurance</i> (jaminan)	<p>1. Keragu-raguan atau rasa was-was</p> <p>2. Tersedianya unit pengaduan</p> <p>3. Kompetensi petugas puskesmas</p> <p>4. Kepastian jaminan keamanan</p>
		<i>e. Empathy</i> (empati)	<p>1. Keramahan/kesopanan melayani masyarakat</p> <p>2. Kesabaran melayani masyarakat</p> <p>3. Kemampuan menyelesaikan keluhan masyarakat</p> <p>4. Peduli kepada masyarakat</p>

### 3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah konsep yang penting dalam penelitian ilmiah, terutama dalam bidang ilmu sosial dan sains. Ini adalah konsep yang digunakan untuk mengartikan variabel-variabel penelitian agar dapat diukur secara konkret dan dapat diobservasi dengan jelas. Definisi operasional ini membantu peneliti untuk mengubah konsep abstrak menjadi sesuatu yang dapat diukur dan diamati. (Azwar, 2007:74). Pada penelitian ini, definisi operasional dari variabel-variabel yang diukur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Ini mencakup penilaian terhadap fasilitas fisik Puskesmas, seperti kebersihan, ketersediaan peralatan medis, dan kondisi bangunan. Masyarakat harus merasa bahwa fasilitas ini memadai dan memenuhi standar.
2. Kepuasan Masyarakat adalah Ini adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh masyarakat setelah mengalami pelayanan di Puskesmas Parado. Untuk mengukur kepuasan masyarakat, Anda dapat menggunakan perbandingan antara persepsi kinerja Puskesmas (hasil yang diberikan) dengan harapan-harapan mereka. Dalam hal ini, penting untuk mengumpulkan data tentang harapan masyarakat terkait pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan pengalaman mereka yang sebenarnya (Meilana, 2017).

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2019) Pengertian populasi dalam konteks penelitian yang Anda sebutkan adalah wilayah generalisasi yang mencakup semua objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini, populasi penelitian Anda adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Parado Kabupaten Bima. Populasi penelitian terdiri dari kurang lebih 540 orang yang pernah menggunakan jasa layanan kesehatan dan berobat di Puskesmas Parado Kabupaten Bima. Penelitian akan dilakukan selama 1 bulan. Responden yang akan diikutsertakan dalam penelitian ini

adalah masyarakat yang sudah sembuh, masyarakat yang pernah berobat, dan masyarakat yang datang untuk membuat surat keterangan. Rentang usia responden yang dipilih mencakup remaja sampai dengan dewasa. Peneliti akan memilih beberapa responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Ini biasanya disebut sebagai sampel, dan metode pemilihan sampel harus mencerminkan populasi secara representatif sehingga hasil penelitian dapat diterapkan dengan lebih luas.

### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019) Sampel adalah penelitian dengan non-probability sampling yang menggunakan rumus T (*Tharo Yamane*) untuk menentukan ukuran sampel yang akan digunakan. Berikut adalah beberapa poin penting yang dapat Anda pertimbangkan. Dalam non-probability sampling, Anda tidak memberi peluang yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Ini berarti Anda memilih sampel secara tidak acak, dan ini dapat mempengaruhi representasi sampel terhadap populasi. Anda telah menentukan tingkat presisi sebesar 90% ( $\alpha = 0,10$ ), yang berarti Anda ingin memiliki tingkat kepercayaan sebesar 90% untuk hasil penelitian Anda. Ini berarti jika Anda melakukan penelitian yang sama beberapa kali, Anda berharap hasilnya akan jatuh dalam rentang yang sama 90% dari waktu, Rumus T (*Tharo Yamane*) adalah salah satu rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian non-probability. Anda dapat menggunakannya untuk menentukan berapa banyak responden yang perlu Anda survei agar hasilnya cukup representatif.



Adapun rumus penetapan sampel dimaksud adalah:

$$n = \frac{N}{N^d + 1}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

d= Level signifikansi yang di inginkan yaitu 0,10.

$$n = \frac{540}{540 \cdot 0,10^2 + 1}$$

$$n = \frac{540}{6,4}$$

$$n = 85 \text{ Responden}$$

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber asli atau sumber primer, seperti informasi dari narasumber atau melalui pengumpulan data langsung dari masyarakat atau responden tertentu. Dalam kutipan yang Anda berikan, data primer dalam penelitian tersebut diperoleh dari masyarakat dan masyarakat di UPT Puskesmas Parado Kabupaten Bima. Data primer sering digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang spesifik dan relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan Sugiyono (2018)

### **3.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari narasumber, tetapi berasal dari sumber lain, seperti laporan, dokumen, atau informasi yang telah ada sebelumnya. Dalam konteks penelitian yang Anda sebutkan, data sekunder diperoleh dari laporan kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Parado Kabupaten Bima. Ini berarti data tersebut bukan hasil wawancara langsung dengan orang-orang yang menggunakan layanan tersebut, tetapi merupakan informasi yang telah dihimpun sebelumnya oleh pihak yang bertanggung jawab, seperti UPT Puskesmas atau instansi terkait.

Data sekunder seringkali digunakan sebagai data pelengkap dalam penelitian untuk memberikan konteks, mendukung temuan, atau melengkapi data primer yang diperoleh langsung dari narasumber. Dalam penelitian ini, data sekunder dari laporan kepuasan masyarakat di UPT Puskesmas Parado Kabupaten Bima dapat digunakan untuk melengkapi atau memperkaya analisis Anda terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas tersebut. Sugiyono (2018)

## **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

### **3.6.1 Kuesioner**

Dalam hal ini, kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari masyarakat yang menjadi pasien di Puskesmas Parado Kabupaten Bima, khususnya yang menggunakan Kartu Program Jaminan Kesehatan Nasional atau Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan lebih difokuskan pada Penerima Bantuan Iuran (PBI) dari pemerintah.

Penggunaan pertanyaan kuesioner yang tertutup dengan skor 1 hingga 4 adalah pendekatan umum yang digunakan dalam penelitian survei untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Penggunaan skor ini memberikan kerangka yang terstruktur untuk menganalisis data dengan lebih mudah. Namun, penting untuk memahami bahwa dalam hal ini ada perubahan dalam penilaian jika pernyataan memiliki sifat negatif. Ini adalah langkah yang baik untuk menghindari bias karena adanya pernyataan yang merujuk pada sifat negatif. Dengan cara ini, penelitian akan lebih akurat dalam mengukur kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Parado dan Jaminan Kesehatan Nasional. Hasil dari analisis kuesioner ini akan memberikan gambaran yang lebih baik tentang bagaimana masyarakat Penerima Bantuan Iuran (PBI) menilai pelayanan kesehatan dan kepuasan mereka terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional, dan hal ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Parado dan program Jaminan Kesehatan Nasional secara keseluruhan.

### **3.6.2 Observasi**

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung untuk mendapatkan data-data dan informasi dari karyawan atau masyarakat yang berobat dan dirawat adalah salah satu metode penelitian atau survei yang dapat digunakan dalam berbagai konteks, seperti penelitian kesehatan, penelitian organisasi, atau penilaian kinerja karyawan.

### 3.6.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen tertulis seperti hasil penelitian, laporan tertulis, buku literatur, majalah, jurnal, dan sebagainya disebut sebagai "analisis dokumen" atau "analisis isi dokumen."

## 3.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

### 3.7.1 Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data yang Anda sebutkan di atas adalah langkah-langkah yang umumnya dilakukan dalam analisis data hasil kuesioner. Dalam tahapan tersebut, ada dua langkah utama:

- a) Mengorganisasikan data hasil kuesioner:
  - Pencatatan: Data dari kuesioner dicatat dengan teliti. Ini melibatkan pengumpulan semua jawaban yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner.
  - Penghimpunan: Data yang telah dicatat dikumpulkan dan disusun sehingga mudah untuk dianalisis. Hal ini mungkin melibatkan penginputan data ke dalam spreadsheet atau perangkat lunak statistik.
  - Pengelompokan: Data bisa dikelompokkan berdasarkan variabel-variabel tertentu yang relevan. Misalnya, jika Anda memiliki data dari berbagai responden yang memiliki karakteristik yang berbeda, Anda dapat mengelompokkannya berdasarkan karakteristik tersebut.
- b) Pemberian bobot pada tiap jawaban responden dengan skala Likert:

Skala Likert adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terhadap suatu topik. Skala ini biasanya memiliki lima atau lebih level yang mewakili sejauh mana seseorang setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan tertentu.

**Tabel 3. 2 Bobot Penilaian**

No.	Pernyataan	Nilai
1.	Sangat Baik	5
2.	Cukup Baik	4
3.	Baik	3
4.	Kurang baik	2
5.	Tidak baik	1

### 3.7.2 Analisis Data

Menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis, uji validitas, uji reabilitas, dan Regresi.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa alat pengukuran atau instrumen yang Anda gunakan mengukur apa yang seharusnya diukur. Ini dapat melibatkan uji konstruk atau uji korelasi dengan alat pengukuran yang telah terbukti valid. Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari  $\text{corrected item-total correlation} > \text{dari } r\text{-tabel}$  yang diperoleh melalui  $df$  (*Degree of Freedom*). Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat

dilakukan melalui program komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 20.

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat pengukuran atau instrumen yang Anda gunakan konsisten dalam mengukur sesuatu. Salah satu metode yang umum digunakan adalah uji Cronbach's alpha untuk alat yang mengukur konstruk yang sama. Alat ukur yang akan digunakan adalah cronbach alpha melalui komputer *Excel Statistic Analysis* dan SPSS 20. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach alpha  $> 0,60$ .

## 3. Uji Regresi Ordinal

Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan **Regresi Logistik Ordinal** Regresi logistik ordinal merupakan salah satu analisis regresi yang digunakan untuk menganalisa hubungan antara variabel respon dengan variabel prediktor, dimana variabel respon diukur dengan skala ordinal.

Model logit *single* respon dalam model logit adalah:

$$\text{Logit } (Y_i) = \ln\left(\frac{Y_i}{1-Y_i}\right) = a + \beta_1 x_1$$

Tujuan digunakannya metode kemungkinan maksimum adalah untuk menjelaskan peluang pengamatan sebagai suatu fungsi dari parameter yang tidak diketahui dapat dibangun dengan suatu fungsi yang disebut *likelihood function*. Metode digunakan untuk memaksimalkan nilai dari fungsi tersebut digunakan metode

kemungkinan maksimum (Hosmer dan Lemeshow, 2000). Cara untuk menaksir parameter pada regresi logistik ordinal adalah dengan metode kemungkinan maksimum. Kategori respon pada regresi logistik ordinal mempunyai urutan atau *ordering* maka model logit yang digunakan adalah model logit kumulatif.

