

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS DI UPT PUSKESMAS PUTER KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana

(S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

pada

Universitas Sangga Buana

Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan

Bandung



Disusun Oleh :

Tri Handoko Sitorus

A1011511RB5005

**UNIVERSITAS SANGGA BUANA
YAYASAN PENDIDIKAN KEUANGAN DAN PERBANKAN
BANDUNG
2019**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI UPT PUSKESMAS PUTER KOTA BANDUNG

Oleh :

Tri Handoko Sitorus

A1011511RB5005

Tujuan dalam penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di poli umum dan adanya keluhan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket dengan jumlah sampel 100 pasien yang diambil secara probability sampling. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kepuasan pasien (Y) sebagai variabel dependen, dan variabel independennya adalah kualitas pelayanan (X). Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, dengan menggunakan alat bantu SPSS 24.0 *for windows*.

Berdasarkan hasil analisis data, secara uji t kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai $t_{hitung} 1,695$ dengan taraf signifikan α sebesar 5%, nilai $t_{tabel} = 1,984$ maka $t_{hitung} 1,695 < t_{tabel} 1,984$, signifikansi sebesar $0,0093 > 0,05$. Maka kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yakni sebesar 2,8% sementara 97,2% kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti pasien yang tidak menggunakan BPJS.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BPJS PATIENT SATISFACTION IN UPT PUSKESMAS PUTER BANDUNG

By:

Tri Handoko Sitorus

A1011511RB5005

The purpose of this study was a decrease in the number of patient visits in general polyclinics and the presence of BPJS patient complaints at UPT Puskesmas Puter Bandung.

The method used in this research is descriptive and associative methods. Data collection techniques using a questionnaire instrument with a sample of 100 patients taken by probability sampling. The variables used in this study include patient satisfaction (Y) as the dependent variable, and the independent variable is service quality (X). The statistical analysis used in this study uses simple linear regression analysis, using SPSS 24.0 for windows.

Based on the results of data analysis, t test the quality of service to patient satisfaction obtained value of $t_{\text{count}} 1.695$ with a significance level of α of 5%, value of $t_{\text{table}} = 1.984$ then $t_{\text{count}} 1.695 < t_{\text{table}} 1.984$, significance of $0.0093 > 0.05$. Then the quality of service does not significantly influence patient satisfaction. The influence of service quality on patient satisfaction is 2.8% while 97.2% service quality and patient satisfaction is influenced by variables and other factors not examined in this study. Like patients who do not use BPJS.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung
Nama : Tri Handoko Sitorus
NPM : A1011511RB5005
Jenis Kelamin : Laki-laki
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Sarjana (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
Tempat Penelitian : UPT Puskesmas Puter Kota Bandung
Lama Penelitian : 6 (enam) bulan

Bandung, September 2019

Skripsi dengan judul tersebut di atas telah disetujui dan disahkan oleh:
Pembimbing,

Hj. R Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si

Penguji I

Penguji II

Drs. H. Dekrita Komarasakti., M.Si

Dr. Erna Garnia., SE., MM

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Hj. R Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si

Fitria Lilyana, SE., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kelulusan gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Bandung, September 2019

Tri Handoko Sitorus

A1011511RB5005

KATA PENGANTAR

Salam Damai Sejahtera,

Segala Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang berkuasa atas alam semesta dan oleh karena Rahmat KaruniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung”**. Skripsi ini merupakan suatu kelengkapan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Program Studi Manajemen jenjang Program Strata Satu Fakultas Ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan peneliti, tetapi peneliti sudah berusaha dengan kemampuan yang ada untuk menghasilkan yang terbaik.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sekaligus menyampaikan penghargaan kepada kedua orang tua peneliti yaitu Sabar Poltak Sitorus dan Elfrida Simanjuntak yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi dan dukungan lahir maupun batin serta do'a yang tiada henti dan mengucapkan terimakasih atas motivasi dari keempat saudara peneliti yaitu Santi Pebrina Sitorus, Herwikson Sitorus, Oktarisa Sitorus, dan Stevani Sitorus.

Peneliti secara khusus mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Hj. R. Aryanti Ratnawati., SE., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu peneliti, memberi motivasi dan pengarahan serta meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Selain itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., PIA., CFrA selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Bapak Dr. Deni Nurdiyana Hadimin, Drs., M.Si selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Ibu Hj. R. Aryanti Ratnawati., SE., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Ibu Fitria Lilyana, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
8. Ibu Ine Aprianti, SE., MM selaku Dosen Wali peneliti selama menempuh perkuliahan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
9. Bapak Drs. H. Dekrita Komarasakti., M.Si selaku Dosen Penguji I selama Sidang Usulan Penelitian (SUP) dan Sidang Skripsi.

10. Ibu Dr. Erna Garnia., SE., MM selaku Dosen Penguji II selama Sidang Usulan Penelitian (SUP) dan Sidang Skripsi.
11. Seluruh Dosen, Staf dan Karyawan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan bantuan dan segenap pelayanannya selama peneliti kuliah di Universitas Sangga Buana YPKP.
12. Putri Wulandari Siregar yang telah memberi semangat dan dukungan yang selama proses pengerjaan skripsi ini.
13. Agum Gurnida, Egi Maulana Malik, Handi Oka Wijaya, Rully Nasution, Sifaturachman, M Ryansyah, Dedi Siahaan, Bakhtiar Prayetno Sitorus, Yogi Rifael Sitanggang, Walson Sinaga yang telah membantu dan memberikan dukungan yang luar biasa kepada peneliti.
14. Sebagian anak S1 Manajemen angkatan 2015 yang sudah berjuang bersama menyelesaikan semua proses dari awal perkuliahan sampai sekarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa melimpahkan berkat dan karunia-Nya serta membalas amal kebaikan semuanya. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti sendiri serta peneliti lain pada umumnya. Amin.

Bandung, September 2019

Peneliti,

(Tri Handoko Sitorus)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Maksud Penelitian	8
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Kegunaan Penelitian.....	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis	8
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.7.1 Lokasi	9
1.7.2 Waktu	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Konsep	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas.....	15
2.1.3 Konsep Kepuasan Pasien	16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
2.1.3.2 Kepuasan Pasien.....	17
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	18
2.1.3.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	18
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pasien	20
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	21
2.2.1 Landasan Teoritis	21
2.2.2 Studi Empiris.....	21

2.2.3 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.1.2 Objek Penelitian.....	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.2.1 Variabel.....	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	30
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.2 Instrumen penelitian.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1 Uji Validitas.....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.5.3 Metode Transformasi Data.....	36
3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	37
3.5.5 Analisis Korelasi.....	38
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	40
3.5.7 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden.....	42
4.1.2 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	44
4.1.2.1 Uji Validitas.....	44
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.2.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	46
4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan.....	48
4.2.1 Tanggapan Responden Dari Dimensi Bukti Fisik/Tangible.....	48
4.2.2 Tanggapan Responden Dari Dimensi Keandalan/Reliability.....	49
4.2.3 Tanggapan Responden Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness.....	50
4.2.4 Tanggapan Responden Dari Dimensi Jaminan/Assurance.....	52

4.2.5	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Perhatian/Empati.....	53
4.2.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kualias Pelayanan	54
4.3	Tanggapan Responden Kepuasan Pasien Yang Diharapkan.....	55
4.3.1	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Bukti Fisik/Tangible	55
4.3.2	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Kehandalan/Reliability	56
4.3.3	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness	57
4.3.4	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Jaminan/Assurance	58
4.3.5	Tanggapan Responden Dari	
	Dimensi Perhatian/Empati.....	59
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	61
4.4	Hasil Analisis Deskriptif	61
4.4.1	Tanggapan Responden Mengenai	
	Dimensi Bukti Fisik/Tangible.....	61
4.4.2	Tanggapan Responden Mengenai	
	Dimensi Kehandalan/Reliability	62
4.4.3	Tanggapan Responden Mengenai	
	Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness	63
4.4.4	Tanggapan Responden Mengenai	
	Dimensi Jaminan/Assurance	64
4.4.5	Tanggapan Responden Mengenai	
	Dimensi Perhatian/Empati	65
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.5.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	67
4.5.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	68
4.5.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	69
4.5.4	Uji Hipotesis (uji t).....	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	75
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien BPJS di Poli Umum	
Tahun 2018	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Keluhan Pasien BPJS Dari Kotak Saran dan Aplikasi	
Layanan Umpan Balik UPT Puskesmas Puter Tahun 2018.....	6
Tabel 1.3 Waktu Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Jumlah Pelayanan Pasien BPJS Poli Umum	28
Tabel 3.3 Skala Model Likert.....	32
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Alpha.....	35
Tabel 3.5 Pedomanan Untuk Memberikan Inteprestasi	
Terhadap Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Umur Responden	43
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.6 Skala Model Likert.....	46
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Kepuasan	48

Tabel 4.8 Pelayanan Yang Dirasakan Dari	
Dimensi Bukti Fisik/Tangible	48
Tabel 4.9 Pelayanan Yang Dirasakan Dari	
Dimensi Keandalan/Reliability	49
Tabel 4.10 Pelayanan Yang Dirasakan Dari	
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness	50
Tabel 4.11 Pelayanan Yang Dirasakan Dari	
Dimensi Jaminan/Assurance	52
Tabel 4.12 Pelayanan Yang Dirasakan Dari	
Dimensi Perhatian/Empati	53
Tabel 4.13 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.14 Kepuasan Yang Diharapkan Dari	
Dimensi Bukti Fisik/Tangible	55
Tabel 4.15 Kepuasan Yang Diharapkan Dari	
Dimensi Keandalan/Reliability	56
Tabel 4.16 Kepuasan Yang Diharapkan Dari	
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness	57
Tabel 4.17 Kepuasan Yang Diharapkan Dari	
Dimensi Jaminan/Assurance	58
Tabel 4.18 Kepuasan Yang Diharapkan Dari	
Dimensi Perhatian/Empati	59
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan.....	61

Tabel 4.20 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan	
Berdasarkan Bukti Fisik/Tangible.....	61
Tabel 4.21 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan	
Berdasarkan Keandalan/Reliability.....	62
Tabel 4.22 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan	
Berdasarkan Daya Tanggap/Responsiveness.....	63
Tabel 4.23 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan	
Berdasarkan Jaminan/Assurance.....	64
Tabel 4.24 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan	
Berdasarkan Perhatian/Empati.....	65
Tabel 4.25 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	67
Tabel 4.26 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	69
Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis (uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pasien	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Kategori Penilaian Garis Kontinum	33
Gambar 4.1 Kategori Penilaian Garis Kontinum	47
Gambar 4.2 Garis Kontinum Tentang Dimensi Bukti Fisik/Tangible	49
Gambar 4.3 Garis Kontinum Tentang Dimensi Keandalan/Realibility.....	50
Gambar 4.4 Garis Kontinum Tentang Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness.....	51
Gambar 4.5 Garis Kontinum Tentang Dimensi Jaminan/Assurance.....	52
Gambar 4.6 Garis Kontinum Tentang Dimensi Perhatian/Empati.....	54
Gambar 4.7 Garis Kontinum Tentang Dimensi Bukti Fisik/Tangible	56
Gambar 4.8 Garis Kontinum Tentang Dimensi Keandalan/Realibility.....	57
Gambar 4.9 Garis Kontinum Tentang Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness.....	58
Gambar 4.10 Garis Kontinum Tentang Dimensi Jaminan/Assurance.....	59
Gambar 4.11 Garis Kontinum Tentang Dimensi Perhatian/Empati.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kesehatan menurut *World Health Organization* merupakan suatu kondisi dinamis meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan (World Health Organization, 2014). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 ayat (1) dinyatakan bahwa “setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Suaib & Nur, 2015).

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi atau penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pasien.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus mampu meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Walaupun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud (Fidela Firwan,2015:6).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009)

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2010). Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (Anonim, 2002)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. Dalam hal ini BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang di bentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan

kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes, 2014)

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung kepada masyarakat yang bersifat komprehensif dengan kegiatannya terdiri dari upaya *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* (Depkes RI.1997/1998). (Muninjaya, 2004) menjelaskan bahwa puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

UPT Puskesmas Puter merupakan salah satu Puskesmas yang ada di provinsi Jawa Barat dan bertanggung jawab dalam upaya kesehatan tingkat pertama di wilayah Kecamatan Cobleng.

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien BPJS di bagian poli umum pada tahun 2018 menyatakan kunjungan sebanyak 11.941 orang.

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Di Poli Umum Tahun 2018

NO	BULAN	KUNJUNGAN PASIEN BPJS DI POLI UMUM	PERUBAHAN KUNJUNGAN PASIEN BPJS DI POLI UMUM (%)
1	Januari	1071	
2	Febuari	967	-9,71%
3	Maret	1020	5,48%
4	April	949	-6,96%
5	Mei	942	-0,73%
6	Juni	710	-24,62%
7	Juli	1062	49,57%
8	Agustus	1074	1,12%
9	September	1063	-1,02%
10	Oktober	1103	3,76%
11	November	919	-16,68%
12	Desember	1061	15,45%
JUMLAH		11941	

Sumber: UPT Puskesmas Puter Tahun 2018

Dari tabel tersebut dapat dilihat penurunan jumlah kunjungan pasien di poli umum terjadi pada bulan Febuari, April, Mei, Juni, September dan November. Terutama penurunan terbesar terjadi pada bulan Juni sebesar -24,62 %, sehingga perlu dipertanyakan.

Selain itu terdapat pula beberapa keluhan pasien BPJS seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.2

Data Jumlah Keluhan Pasien BPJS Dari Kotak Saran Dan Aplikasi Layanan Umpan Balik UPT Puskesmas Puter Tahun 2018

Bulan (Tahun 2018)	Jumlah Keluhan Pasien Yang Masuk
Januari	3
Febuari	0
Maret	2
April	3
Mei	5
Juni	3
Juli	4
Agustus	3
September	5
Oktober	2
November	4
Desember	3
	Rata-rata : 3,08

Sumber: UPT Puskesmas Puter dan aplikasi layanan umpan balik tahun 2018

Tabel ini pun menunjukkan bahwa rata-rata keluhan mencapai keluhan perbulan, hal ini pun patut untuk dipertanyakan.

Berdasarkan data penurunan kunjungan pasien BPJS di poli umum dan data jumlah keluhan pasien BPJS berkaitan pula dengan pentingnya kualitas pelayanan serta kepuasan pasien BPJS. Maka fenomena ini menarik untuk diteliti bagi penulis untuk dijadikan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah terkait dengan pelayanan, antara lain:

1. Penurunan kunjungan pasien BPJS di poli umum.
2. Adanya keluhan pasien BPJS.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus, sempurna dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, penulis membatasi masalah hanya pada kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien BPJS di poli umum yang berada pada UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.
2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung, yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas pelayanan di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.
2. Mengetahui kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.

1.6 Kegunaan Peneliiian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan mampu memperkaya konsep dan teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu peneliti untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan salah satu media untuk mengembangkan diri pada pengetahuan lain di luar ilmu yang dipelajari.

2. Bagi Lembaga Kesehatan

Sebagai masukan terhadap puskesmas atau lembaga dan instansi kesehatan lainnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap setiap pasien pengguna BPJS Kesehatan.

3. Bagi Pengambilan Keputusan (Eksekutif)

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar penelitian dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

4. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai referensi maupun bahan kajian bagi peneliti selanjutnya untuk instansi-instansi, khususnya terkait mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi

Lokasi yang digunakan oleh peneliti sebagai bahan penelitian dan untuk memperoleh data adalah di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung yang beralamat di Jalan Puter No.3, Sadang Serang, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat.

1.7.2 Waktu

Adapun waktu penelitian yang di lakukan terhitung dari bulan Febuari sampai dengan bulan Agustus tahun 2019.

Tabel 1.3

Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Febuari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1.	Pengajuan judul							
2.	Perizinan penelitian							
3.	Konsultasi dan penyusunan proposal penelitian							
4.	Sidang Usulan Penelitian							
5.	Tabulasi							
6.	Tugas Akhir							

Sumber: Peneliti(2019)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dan Konsep

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Didalam keseharian khususnya dalam kehidupan ekonomi pemasaran lebih difokuskan dalam hal ini yaitu manajemen pemasaran. Dimana dalam manajemen pemasaran ini merupakan transformasi dari pemasaran yang mempelajari bagaimana seorang pemasar dapat menangkap kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Menurut (Kotler & Keller, 2016, p. 27) menyatakan "marketing is the activity, set of institutions, and processes for creating, communicating, delivering, and exchanging offerings that value for customers, clients, partners, and society at large". Definisi tersebut mendefinisikan bahwa "Pemasaran adalah kegiatan, mengatur lembaga, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan bertukar penawaran yang nilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat pada umumnya".

Menurut (Kotler & Keller, 2016, p. 27), "Marketing is a societal process by which individuals and groups obtain what they need and want through creating, offering, and freeing, and freely exchanging products and services of value with others". "Definisi tersebut mendefinisikan bahwa "Pemasaran adalah proses sosial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan

inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan freering, dan bebas bertukar produk dan jasa dari nilai dengan lain”.

Menurut (Kotler, Philip; Gary, Amstrong, 2016, p. 16) pengertian manajemen pemasaran adalah sebagai analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian program yang dirancang untuk menciptakan, membangun dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam mencapai tujuan organisasi. Pemasaran dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting, karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan untuk melakukan perkembangan terhadap perusahaan dan untuk pencapaian tujuan perusahaan dalam memperoleh laba. Pemasaran berusaha mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen pasar sasarnya serta bagaimana memuaskan mereka melalui proses pertukaran dengan tetap memperhatikan semua pihak dan tujuan terkait dengan kepentingan perusahaan.

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian dari strategi Manajemen Pemasaran. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Pengembangan kualitas sangat didorong oleh kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian dan sosial budaya masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan.

Ada beberapa pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai berikut :

a) **(Tjiptono & Chandra, 2011, p. 59) menyatakan bahwa :**

“Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

b) **Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono F. , 2012, p. 157) menyatakan bahwa :**

“Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

c) **Goeth dan Davis (Tjiptono F. , 2012, p. 51) menyatakan bahwa :**

“Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2006) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut :

1. Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
2. Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. Responsiveness (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, memberikan waktu tunggu yang cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. Assurance (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

5. Emphaty (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain : pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

2.1.2.3 Pengukuran Kualitas

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. (Tjiptono, Fandy, 2001, p. 80) mengemukakan lima gap tersebut sebagai berikut :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk.

Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampainnya.

Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

4. Gap antara penyapaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan.

Kesenjangan ini sering terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

2.1.3 Konsep Kepuasan Pasien

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien

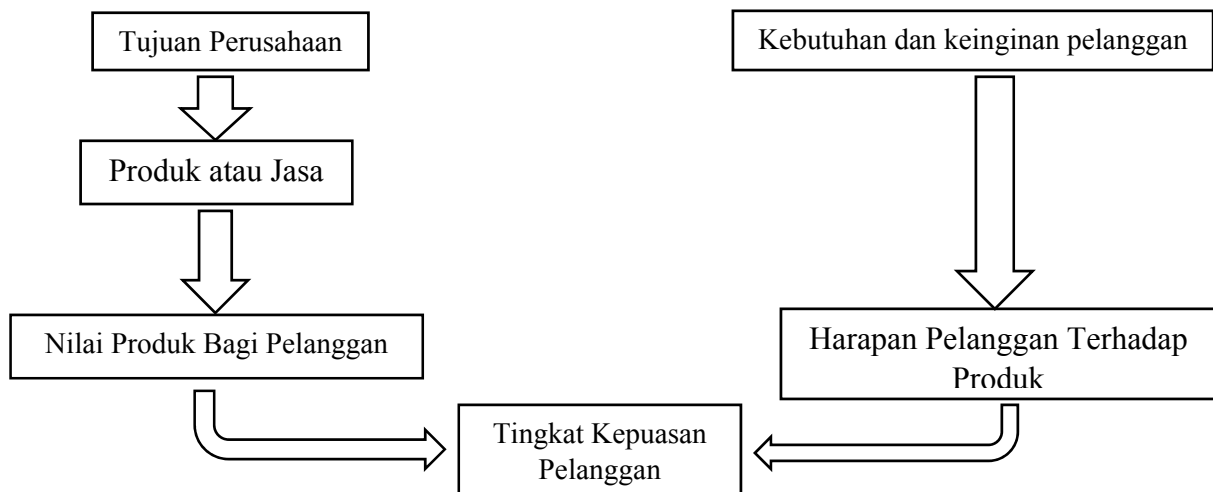
Pengertian kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler, Philip, 2007).

Berdasarkan pada pengertian menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

Menurut (Satrianegara, 2014), kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Berikut dibawah ini adalah konsep kepuasan :



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pasien

Sumber: Fandy Tjiptono, 2005

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut (Pohan, 2002) :

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila mereka mendapatkan produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Hal ini dipengaruhi oleh 2 hal yaitu kenyamanan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi dalam mempromosikan fasilitas kesehatan.
2. Kualitas pelayanan, dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, emosi pasien mempengaruhi kepuasan pasien

Berdasarkan uraian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, dan emosional.

2.1.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Pasien

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a) Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b) Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c) Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d) Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati; 2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik pofesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja pelayanan fasilitas kesehatan terhadap kinerja fasilitas kesehatan yang diharapkan. Terdapat beberapa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien terhadap pelayanan kesehatan. Indikator yang dimaksudkan disini adalah hal – hal yang dapat dinilai dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Indikator tersebut adalah : (Esti A ; 2012)

1. Mendapat informasi yang menyeluruh
2. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien
3. Memberikan kesempatan bertanya
4. Penggunaan bahasa yang dimengerti pasien
5. Kesenambungan pelayanan
6. Waktu tunggu
7. Tersedianya sarana dan prasarana yng memadai
8. Biaya pelayanan

2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.2.1 Landasan Teoritis

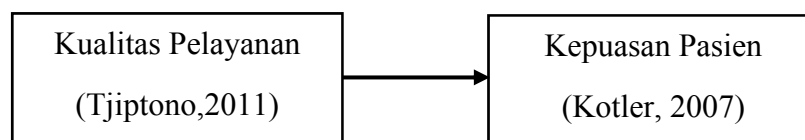
Suatu perusahaan yang menginginkan agar perusahaannya dapat beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan apa yang diharapkan pelanggan. Apabila yang dirasakan pelanggan melebihi dari apa yang diharapkan, hal tersebut berarti

pelanggan telah terpenuhi kepuasannya. Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya akan melakukan kegiatan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa tersebut dikemudian hari serta pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan.

Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan dan waktu tunggu. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy).

Berdasarkan pemikiran di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



2.2.2 Studi Empiris

Penelitian terdahulu berguna untuk memberikan gambaran dan memperjelas kerangka berfikir dalam pembahasan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal penelitian ilmiah :

Tabel 2.1**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneletian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dinik Retnowati, 2008	Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang.	Analisis Deskriptif	Kualitas pelayanan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM 81,825 dengan mutu pelayanan A
2	Rinda Mustika Ningrum, 2014	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit AL Dr.Ramelan Surabaya	Analisis Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya ($p=0,002$)

2.2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah dalam sebuah penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Menurut (Sugiyono, 2018, p. 96) hipotesis merupakan: “Jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

Berdasarkan teori dan studi empiris, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut: “Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien BPJS di poli umum pada UPT puskesmas puter kota Bandung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian Deskriptif dan Asosiatif.

Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugyono,2018:48). Desain riset deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan karakteristik pasar ditandai dengan hipotesis dan memiliki desain penelitian yang terstruktur.

Metode penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugyono, 2018:51). Asosiatif kasual menurut (Sugyono,2018:52) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, terdapat variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi).

3.1.2 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sedangkan subyek penelitian ini adalah pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di poli umum pada UPT Puskesmas Puter dan tempat penelitian di UPT Puskesmas Puter, Jalan Puter No.3, Sadang Serang, Coblong, Bandung.

3.2 Operasional Variabel

3.2.1 Variabel

Setiap penelitian tentu memusatkan perhatiannya pada beberapa fenomena atau gejala utama dan pada beberapa fenomena lain yang relevan. Dalam penelitian sosial dan psikologi, umumnya fenomena tersebut merupakan konsep mengenal atribut/sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang dapat bervariasi secara kuantitatif maupun kualitatif atau yang dikenal dengan nama variabel.

Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu :

1. Variabel Bebas (Independent variable)

Menurut (Sugiyono, 2014, p. 59) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

2. Variabel Terikat (Dependent variable)

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014, p. 59) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Kedua variabel ini akan diukur melalui observasi langsung dengan menggunakan kuesioner atau daftar pernyataan terstruktur yang disebarkan pada pasien BPJS di poli umum pada UPT puskesmas puter kota Bandung.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2011:59)	1. Bukti Fisik (Tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya Tanggap (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Emphaty)	1.-Kebersihan -Jumlah tempat duduk 2.-Pelayanan -Informasi 3.-Kemudahan saat melayani -Kecepatan pelayanan 4.-Kenyamanan -Keramahan 5.-Sikap -Komunikasi -Perhatian Individu -Ucapan terima kasih	Ordinal

Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler,2007).	Yang diharapkan dan dirasakan pasien. $S = \frac{P}{E}$ S= Satisfaction P= Perception E= Expectation		Ordinal
---------------------	---	--	--	---------

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016, p. 148) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek/objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di poli umum yang datang ke UPT Puskesmas Puter kota Bandung pada periode tahun 2018, sebagai berikut :

Tabel 3.2**Jumlah Pelayanan Pasien BPJS Poli Umum**

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	1071
2.	Febuari	967
3.	Maret	1020
4.	April	949
5.	Mei	942
6.	Juni	710
7.	Juli	1062
8.	Agustus	1074
9.	September	1063
10.	Oktober	1103
11.	November	919
12.	Desember	1061
JUMLAH		11941
		<i>Rata-rata; 995</i>

Sumber: UPT Puskesmas Puter Tahun

Berdasarkan jumlah tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa populasi dalam penelitian ini berjumlah 11.941 orang (Pasien).

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016, p. 148) Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik 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 dapat mengambil dari populasi itu.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling dalam probability sampling. Menurut (Sugiyono, 2018, p. 151) probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menggunakan simple random sampling karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dalam menentukan besaran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (Noor, 2011, p. 158) dengan tingkat kesalahan 10% atau 0,1. Dalam penelitian ini, populasi mempunyai kepercayaan sebesar 90% atau kesalahan sebesar 10%.

Rumus Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, sebesar 10%

Sesuai jumlah populasi kunjungan pada tabel 3.2, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{11941}{1 + 11941 (0,1)^2}$$

$$n = 99,169$$

$$= 100 \text{ (Pasien)}$$

Jadi, jumlah sampel = 100 (Pasien)

Demikian jumlah sampel yang didapat sebanyak 100 pasien dengan menggunakan simple random sampling.

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan, dibutuhkan data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini. Maka digunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Interview (Wawancara)

Menurut Larry Cristensen yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017, p. 220) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah sedikit/kecil.

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi yang dikutip dalam (Sugiyono, 2017, p. 229) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

3. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2017, p. 225) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 156) Instrumen penelitian adalah merupakan alat ukur seperti tes, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian.

Instrumen yang digunakan peneliti adalah kuesioner (angket) tertutup, yaitu kuesioner yang disediakan jawabannya oleh peneliti, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah tersedia. Setiap variabel penelitian diukur dengan menggunakan instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *Skala Likert* yaitu skor 1 sampai dengan 5. Peneliti menggunakan skala likert sebagai pedoman untuk mengajukan pernyataan dengan alternatif jawaban yaitu: “Sangat Baik”, “Baik”, ”Cukup Baik”, “Kurang Baik”, dan “Sangat Kurang Baik”.

Menurut Sugiyono (2015 : 165) *Skala Likert* merupakan alat yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur

sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.

Tabel 3.3

Skala Model *Likert*

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Sangat Kurang Baik	1

Sumber: Sugiyono (2014:97)

Setelah mengetahui skor jumlahnya, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:79) sebagai berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana NJI adalah interval untuk menentukan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dari suatu variabel.

Jumlah kriteria pernyataan : 5

Nilai tertinggi adalah : (5 x 100) = 500

Nilai Terendah adalah : (1 x 100) = 100

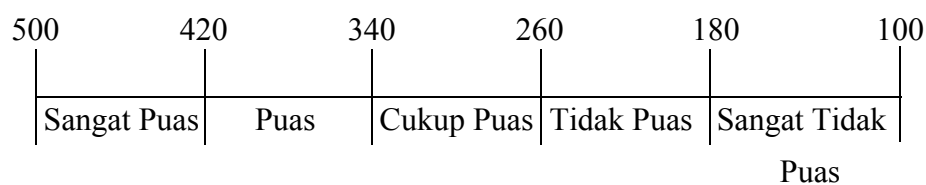
Selanjutnya dapat diketahui interval untuk memperoleh klasifikasi penilaian

$$\begin{aligned} \text{adalah : NJI (Nilai Jenjang Interval)} &= \frac{500-100}{5} \\ &= 80 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 80, maka klasifikasi penilaiannya sebagai berikut :

100 – 180	Sangat Tidak Puas
180 – 260	Tidak Puas
260 – 340	Cukup Puas
340 – 420	Puas
420 – 500	Sangat Puas

Sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti berikut :



Gambar 3.1

Kategori Penilaian Garis Kontinum

3.5 Teknik Analisis Data

Peneliti menguji kualitas instrumen pengukuran dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji statistik membutuhkan beberapa asumsi dasar yang harus terpenuhi. Yang dimaksud dengan uji asumsi dasar menurut (Priyatno, 2014, p. 68) terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:217) “Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.” Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2014:179) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan Pearson Product Moment adalah sebagai berikut:

$$R = a = R = \frac{N}{N-1} \left(\frac{S^2(1 - \sum S_i^2)}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

$\sum x$ = Jumlah Skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel x

$\sum y$ = Jumlah Skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel x

n = Banyaknya sampel

3.5.2 Uji Reliabilitas

Suatu tes dapat dikatakan reliabel (taraf kepercayaan) yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Menurut Arikunto dalam Intan (2017) “Reliabilitas tes adalah ketetapan hasil tes atau seandainya hasilnya berubah-berubah, perubahan yang terjadi dapat dikatakan tidak berarti.”

Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang tetap walaupun dilakukan oleh siapa saja dan kapan saja. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik uji reliabilitas dengan rumus Alpha, rumus tersebut adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (n \sum Y)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

ri = Reliabilitas yang dicari.

$\sum Si^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

St² = Varian total

N = Banyaknya item

Apabila koefisien reliabilitas telah diketahui, kemudian di interpretasikan dengan sebuah patokan. Untuk menginterpretasikan koefisien alpha menurut Sugiyono dalam Lehan bagaswana (2017:42) digunakan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.4

Interprestasi Koefisien Alpha

Rentang Ukur	Kategori
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber Sugiyono (2014)

3.5.3 Metode Transformasi Data

Metode yang digunakan adalah MSI (Metode Successive Internal) yaitu untuk merubah data ordinal menjadi interval. Langkah pengerjaannya sebagai berikut :

1. Untuk setiap pernyataan hitung setiap pemilihan responden.
2. Untuk butir tersebut, tentukan berapa banyak orang yang menjawab skor 1,2,3,4,5 dari setiap butir pernyataan pada kuisisioner, yang disebut dengan frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proposi.
4. Tentukan proposi kumulatif.
5. Dengan menggunakan tabel distribusinorma baku, hitung nilai Z tabel untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai skala (NS) dengan rumus.
7.
$$NS = \frac{(DensityOfLowerLimit - DensityOfUpperLimit)}{(AreaBelowUpperLimit - AreaBelowLowerLimit)}$$

Keterangan :

Density Of Lower Limit : Kepadatan batas bawah

Density Of Upper Limit : Kepadatan batas atas

Area Below Upper Limit : Daerah dibawah batas atas

Area Below Lower Limit : Daerah dibawah batas bawah

8. Tentukan nilai transformasi (Y) dengan rumus

$$Y = NS + K$$

$$K = 1 + [NS \text{ min}]$$

3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Sugyono (2018:300) menjelaskan bahwa analisis regresi bertujuan menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Selanjutnya Sugyono (2018:300) mengemukakan bahwa regresi linier sederhana digunakan apabila variabel dependent dipengaruhi hanya oleh satu variabel independent. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = Nilai Intercept (Konstanta)

b = koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

Untuk memperoleh koefisien a dan b, digunakan rumus:

$$a = \frac{\sum x^2 \sum y - \sum x \sum xy}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.5.5 Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis korelasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah anggota sampel

$\sum X$ = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

$\sum Y$ = Variabel dependen (Kepuasan Pasien)

Pada hakikatnya, nilai r dapat berkisar dari -1 melalui 0 hingga +1 ($-1 \leq r \leq +1$).

- a. Bila nilai $r = 0$ atau mendekati 0 maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.
- b. Bila nilai $r = +1$ atau mendekati 1, maka korelasi antara kedua variabel dikatakan positif dan sangat kuat sekali. Hubungan antar kedua variabel bersifat korelasi positif (korelasi searah), artinya kenaikan variabel X akan diikuti dengan kenaikan variabel Y atau sebaliknya.
- c. Bila nilai $r = -1$ atau mendekati -1, maka korelasi antara kedua variabel dikatakan negative dan sangat kuat. Hubungan antara variabel bersifat korelasi negatif (korelasi tidak searah), artinya kenaikan

variabel X akan diikuti dengan penurunan variabel Y atau sebaliknya.(Nita Putriana, 2013:82)

Koefisien korelasi diatas digunakan apabila data berdistribusi normal, apabila data tidak berdistribusi normal maka digunakan statistik nonparametrik. Untuk menghitung korelasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan SPSS 16.0 untuk memudahkan pengolahan data.

Menurut Sugiyono (2017:279), uji signifikansi korelasi *product moment* secara praktis dapat langsung dikonsultasikan pada *tabel r product moment* (lampiran). Ketentuannya, bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka H_a diterima.

Berikut ini akan disajikan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2017:278) yang digunakan untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Tabel 3.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi
Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Kuat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2017:278)

3.5.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) merupakan cara untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus :

$$KD = r^2$$

Keterangan :

KD = Nilai koefisien determinasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

Persentasi koefisien determinasi itu diartikan sebagai besarnya pengaruh yang diberikan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat yang disebabkan oleh variabel yang lainnya.

3.5.7 Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis untuk mengetahui korelasi dari dua variabel yang diteliti, dalam lingkup penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter kota Bandung. Langkah-langkah dalam uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis

Berdasarkan pada alat statistik yang digunakan dan hipotesis penelitian diatas, maka penulis menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk di uji statistiknya yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak dan

hipotesis alternatif (H_a) yaitu hipotesis penulis yang diformulasikan untuk diterima, dengan perumusan sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

$H_a : \beta \neq 0$ Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

2. Menetapkan tingkat signifikansi probabilitas sebesar 5% ($\alpha = 0,05$)

3. Menetapkan Statistik Uji t

Digunakan untuk pengujian apakah variabel bebas mempunyai peranan terhadap variabel terikat.

4. Melakukan pengujian statistik untuk menguji hipotesis, dengan cara: membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,005$) dengan df (derajat kebebasan) = (jumlah sampel -2) atau $100 - 2 = 98$.

5. Kriteria penetapan hipotesis :

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak.

b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima.

$$t = rs \sqrt{\frac{n-2}{i-rs^2}}$$

Dengan df = n-2

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan teknik *sampling* yang digunakan, jumlah reponden dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Data responden yang telah dikelompokkan menjadi beberapa kategori yaitu sesuai dengan jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir dapat dilihat dalam tabel 4.1 s.d 4.3 berikut ini.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat 52 responden pria (52%) dan 48 responden wanita (48%). Jumlah responden laki-laki dan perempuan dalam penelitian ini hampir memiliki jumlah yang sama.

Pengelompokan responden selanjutnya akan dilakukan berdasarkan umur dari responden. Adapun data hasil pengelompokan dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2**Umur Responden**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<30 Tahun	21	21%
30-40 Tahun	25	25%
41-50 Tahun	30	30%
> 50 Tahun	24	24%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat 21 responden dengan umur <30 tahun (21%), terdapat 25 responden dengan umur 30-40 tahun (25%), terdapat 30 responden dengan umur 41-50 tahun (30%), dan terdapat 24 responden dengan umur >50 tahun (24%).

Pengelompokan responden selanjutnya akan dilakukan berdasarkan pendidikan terakhir dari responden. Adapun data hasil pengelompokan dapat dilihat dalam tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah	0	0%
SD	0	0%
SMP	8	8%
SMA	72	72%
Diploma III/S1	19	19%
S2/S3	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menghasilkan data bahwa responden dari pendidikan terakhir mayoritas SMA, yaitu berjumlah 72 orang (72%), urutan selanjutnya diploma III/S1 sebanyak 19 orang (19%), SMP sebanyak 8 orang (8%)

dan pendidikan S2/S3 1 orang (1%), sedangkan responden dengan pendidikan terakhir tidak sekolah dan SD tidak ada.

4.1.2 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian

4.1.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Penilaian validitas setiap item pernyataan kuesioner menggunakan nilai korelasi skor item dengan skor total variabel. Indeks validitas dihitung menggunakan korelasi product moment. Butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasinya $\geq 0,3$. Adapun hasil pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	P1	0,564	0,30	valid
	P2	0,332	0,30	valid
	P3	0,472	0,30	valid
	P4	0,429	0,30	valid
	P5	0,403	0,30	valid
	P6	0,395	0,30	valid
	P7	0,497	0,30	valid
	P8	0,343	0,30	valid
	P9	0,376	0,30	valid
	P10	0,423	0,30	valid
	P11	0,366	0,30	valid
	P12	0,341	0,30	valid
	P13	0,390	0,30	valid
	P14	0,396	0,30	valid

Sumber : Data primer yang telah diolah peneliti dengan spss, 2019.

Dari tabel 4.4 dapat dilihat hasil uji validitas menunjukkan semua item variabel kualitas pelayanan yang dirasakan memiliki nilai T_{hitung} lebih besar dari 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang dirasakan valid.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan indikator *Cronbach's Alpha*. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur konsistensi sebuah kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Hasil dari pengujian terhadap reliabilitas masing-masing butir pernyataan dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,689	15

Sumber : Data primer yang telah diolah dengan spss,2019.

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel dalam penelitian ini bernilai $> 0,6$ sehingga variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat handal dan konsisten.

4.1.2.3 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ditujukan untuk menggambarkan keseluruhan data jawaban kuesioner yang telah terkumpul. Jawaban yang telah terkumpul dikategorikan berdasarkan nilai rata-rata jumlah skor tanggapan responden berdasarkan pada interval yang telah ditentukan. Setiap jawaban responden diberi nilai berdasarkan skala likert. Adapun kriteria penilaian dalam kuesioner yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Skala Model Likert

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014:97)

Setelah mengetahui skor jumlahnya, skor tersebut diklasifikasikan dengan garis kontinum. Sebelumnya ditentukan dulu jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:79) sebagai berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Dimana NJI adalah interval untuk menentukan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas dari suatu variabel.

Jumlah kriteria pernyataan	: 5
Nilai tertinggi adalah	: (5 x 100) = 500
Nilai Terendah adalah	: (1 x 100) = 100

Selanjutnya dapat diketahui interval untuk memperoleh klasifikasi penilaian adalah :

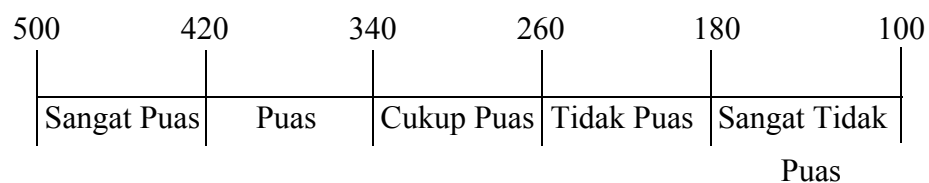
$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{500-100}{5}$$

$$= 80$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai jenjang interval sebesar 80, maka klasifikasi penilaiannya sebagai berikut :

100 – 180	Sangat Tidak Puas
180 – 260	Tidak Puas
260 – 340	Cukup Puas
340 – 420	Puas
420 – 500	Sangat Puas

Sehingga garis kontinum akan berbentuk seperti berikut :



Gambar 4.1

Kategori Penilaian Garis Kontinum

Dan pada tabel berikut dapat dilihat kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI), sebagai berikut :

Tabel 4.7

Kategori Penilaian Kepuasan

NO	NILAI INDEX (100%)	KRITERIA
1.	$80\% < \text{satisfaction index} \leq 100\%$	Sangat Puas
2.	$60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$	Puas
3.	$40\% < \text{satisfaction index} \leq 60\%$	Cukup Puas
4.	$20\% < \text{satisfaction index} \leq 40\%$	Kurang Puas
5.	$0\% < \text{satisfaction index} \leq 20\%$	Tidak Puas

Sumber: Panduan Survei Kepuasan (2008)

4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan

4.2.1 Tanggapan Responden Dari Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Tabel 4.8

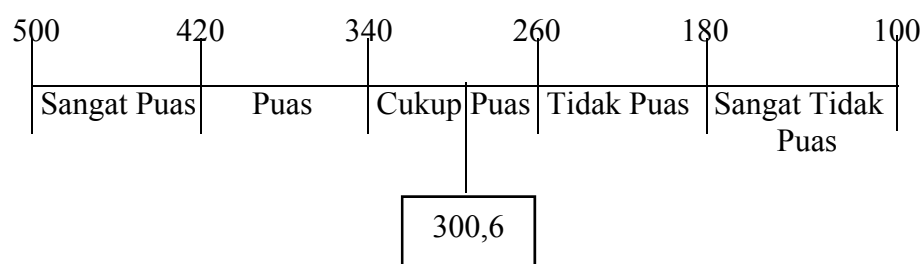
Pelayanan Yang Dirasakan Dari Dimensi

Bukti Fisik/Tangible

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
1. Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih.	286
2. Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.	316
3. Ruang periksa bersih dan rapi.	300
Rata-rata	300,6

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan pertama mengenai ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih yaitu senilai 286, pada item pernyataan kedua mengenai jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi yaitu senilai 316, dan pada item pernyataan ketiga mengenai ruang periksa bersih dan rapi yaitu senilai 300.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.2

Garis Kontinum Tentang Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Dari gambar 4.2 dapat dilihat rata-rata pelayanan yang dirasakan dari dimensi bukti fisik/tangible senilai 300,6 yang berada pada garis “**Cukup Puas**”.

4.2.2 Tanggapan Responden Dari Dimensi Kehandalan/Reliability

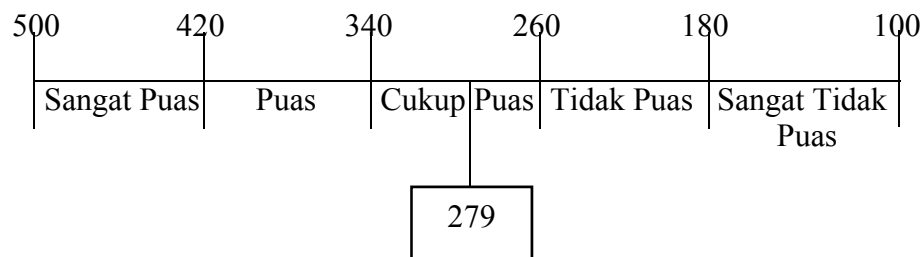
Tabel 4.9

Pelayanan Yang Dirasakan Dari Dimensi Kehandalan/Reliability

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
4. Menurut anda pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.	298
5. Petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien.	260
Rata-rata	279

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan keempat mengenai pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu senilai 298, pada item pernyataan kelima mengenai petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien yaitu senilai 260.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.3

Garis Kontinum Tentang Dimensi Kehandalan/Reliability

Dari gambar 4.3 dapat dilihat rata-rata pelayanan yang dirasakan dari dimensi kehandalan/reliability senilai 279, yang berada pada garis “**Cukup Puas**”.

4.2.3 Tanggapan Responden Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Tabel 4.10

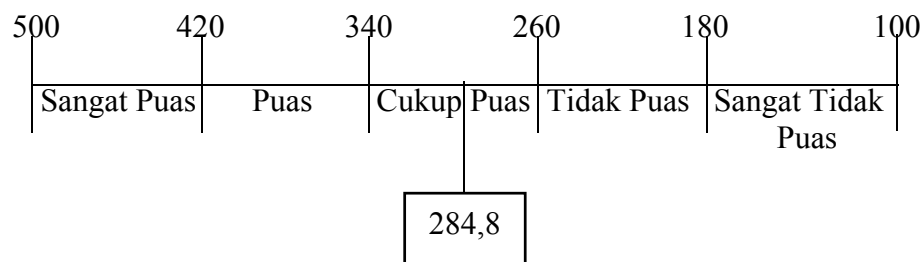
Pelayanan Yang Dirasakan Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
6. Petugas memberi kemudahan saat melayani pasien.	292
7. Bagian pendaftaran melayani dengan cepat.	296

8. Bagian poliklinik melayani dengan cepat.	266
Rata-rata	284,8

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan keenam mengenai petugas memberi kemudahan saat melayani pasien yaitu senilai 292, pada item pernyataan ketujuh mengenai bagian pendaftaran melayani dengan cepat yaitu senilai 296, dan pada item pernyataan kedelapan mengenai bagian poliklinik melayani dengan cepat yaitu senilai 266.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.4

Garis Kontinum Tentang Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Dari gambar 4.4 dapat dilihat rata-rata pelayanan yang dirasakan dari dimensi daya tanggap/responsiveness senilai 284,8 yang berada pada garis “**Cukup Puas**”.

4.2.4 Tanggapan Responden Dari Dimensi Jaminan/Assurance

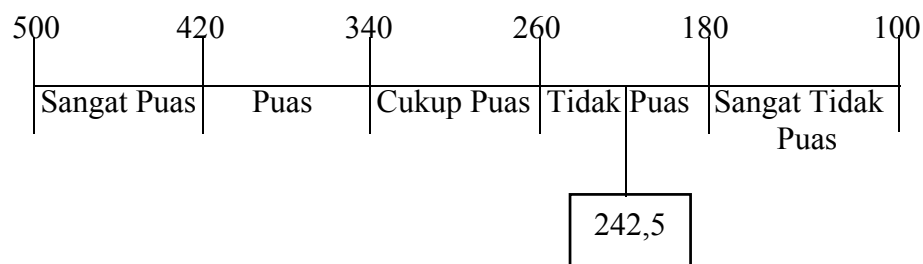
Tabel 4.11

**Pelayanan Yang Dirasakan Dari Dimensi
Jaminan/Assurance**

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
9. Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.	262
10. Petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien.	223
Rata-rata	242,5

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan kesembilan mengenai petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya yaitu senilai 262, pada item pernyataan kesepuluh mengenai petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien yaitu senilai 223.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.5

Garis Kontinium Tentang Dimensi Jaminan/Assurance

Dari gambar 4.5 dapat dilihat rata-rata pelayanan yang dirasakan dari dimensi jaminan/assurance senilai 242,5 yang berada pada garis “**Tidak Puas**”.

4.2.5 Tanggapan Responden Dari Dimensi Perhatian/Empati

Tabel 4.12

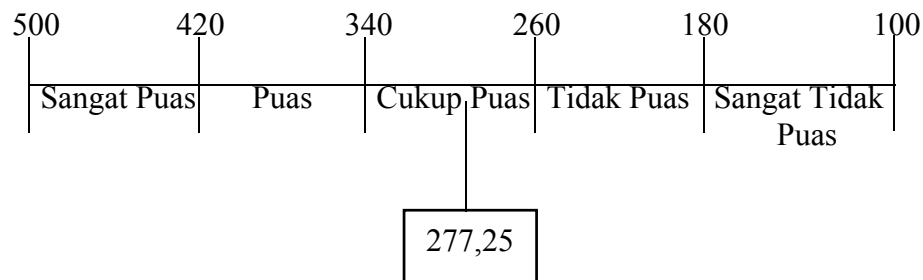
Pelayanan Yang Dirasakan Dari Dimensi

Perhatian/Empati

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
11. Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang.	265
12. Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi.	281
13. Petugas perhatian terhadap pasien per individu.	255
14. Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.	308
Rata-rata	277,25

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan kesebelas mengenai petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang yaitu senilai 265, pada item pernyataan keduabelas mengenai petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi yaitu senilai 281, pada item pernyataan ketigabelas mengenai petugas perhatian terhadap pasien per individu yaitu senilai 255, dan pada item pernyataan keempatbelas mengenai petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan yaitu senilai 308.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.6

Garis Kontinum Tentang Dimensi Perhatian/Empati

Dari gambar 4.6 dapat dilihat rata-rata pelayanan yang dirasakan dari dimensi perhatian/empati senilai 277,25 yang berada pada garis “**Cukup Puas**”.

4.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kualitas Pelayanan

Tabel 4.13

Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Tingkatan Kualitas Pelayanan	Kriteria
Bukti fisik/tangible	300,6	Cukup Puas
Kehandalan/reliability	279	Cukup Puas
Daya tanggap/responsiveness	284,8	Cukup Puas
Jaminan/assurance	242,5	Tidak Puas
Perhatian/empati	277,25	Cukup Puas
Rata-rata	276,83	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa tingkatan kualitas pelayanan di UPT puskesmas puter kota Bandung baru mencapai sebesar 276,83, yang berarti

bahwa responden baru mencapai kriteria cukup puas atas kualitas pelayanan yang dirasakan, merujuk ke gambar 4.1 kategori penilaian garis kontinum.

4.3 Tanggapan Responden Kepuasan Pasien Yang Diharapkan

4.3.1 Tanggapan Responden Dari Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Tabel 4.14

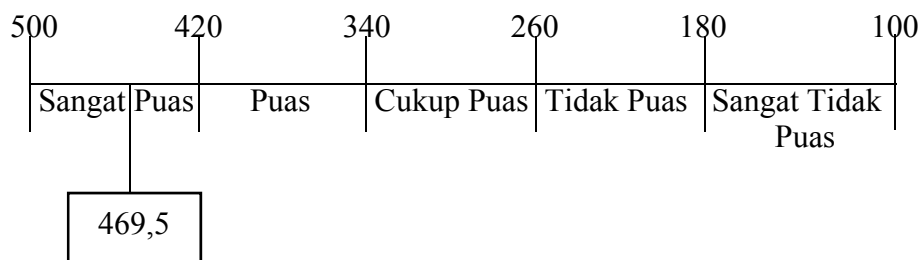
Kepuasan Yang Diharapkan Dari Dimensi

Bukti Fisik/Tangible

Item Pernyataan	Kepuasan Yang Diharapkan
1. Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih.	493
2. Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.	498
3. Ruang periksa bersih dan rapi.	497
Rata-rata	496

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat kepuasan yang diharapkan oleh responden atas item pernyataan pertama mengenai ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih yaitu senilai 493, pada item pernyataan kedua mengenai jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi yaitu senilai 498, dan pada item pernyataan ketiga mengenai ruang periksa bersih dan rapi yaitu senilai 497.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.7

Garis Kontinum Tentang Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Dari gambar 4.7 dapat dilihat rata-rata kepuasan yang diharapkan dari dimensi bukti fisik/tangible senilai 496 yang berada pada garis “**Sangat Puas**”.

4.3.2 Tanggapan Responden Dari Dimensi Kehandalan/Reliability

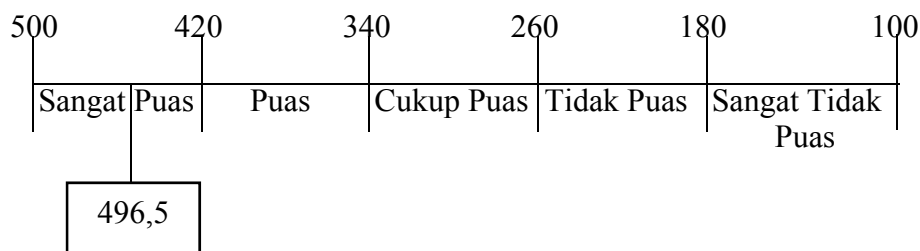
Tabel 4.15

Kepuasan Yang Diharapkan Dari Dimensi Kehandalan/Reliability

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan
4. Menurut anda pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.	464
5. Petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien.	475
Rata-rata	469,5

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat kepuasan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan keempat mengenai pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu senilai 464, pada item pernyataan kelima mengenai petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien yaitu senilai 475.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.8

Garis Kontinum Tentang Dimensi Kehandalan/Reliability

Dari gambar 4.8 dapat dilihat rata-rata kepuasan yang diharapkan dari dimensi kehandalan/reliability senilai 469,5 yang berada pada garis “**Sangat Puas**”.

4.3.3 Tanggapan Responden Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Tabel 4.16

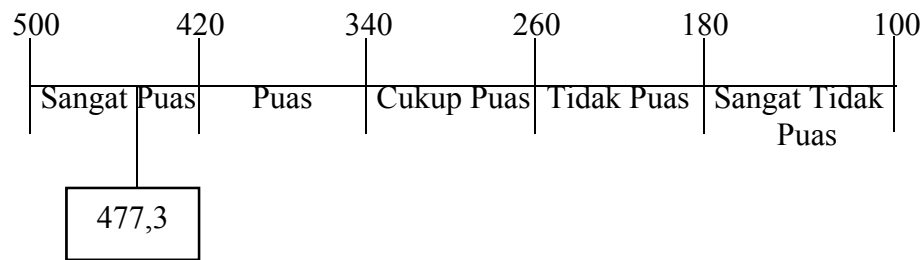
Kepuasan Yang Diharapkan Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Item Pernyataan	Kepuasan Yang Diharapkan
6. Petugas memberi kemudahan saat melayani pasien.	471
7. Bagian pendaftaran melayani dengan cepat.	461
8. Bagian poliklinik melayani dengan cepat.	500
Rata-rata	477,3

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat kepuasan yang diharapkan oleh responden atas item pernyataan keenam mengenai petugas memberi kemudahan saat melayani pasien yaitu senilai 471, pada item pernyataan ketujuh mengenai bagian pendaftaran melayani dengan cepat yaitu senilai 461, dan pada item

pernyataan kelima mengenai bagian poliklinik melayani dengan cepat yaitu senilai 500.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.9

Garis Kontinum Tentang Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness

Dari gambar 4.9 dapat dilihat rata-rata kepuasan yang diharapkan dari dimensi daya tanggap/responsiveness senilai 477,3 yang berada pada garis “**Sangat Puas**”.

4.3.4 Tanggapan Responden Dari Dimensi Jaminan/Assurance

Tabel 4.17

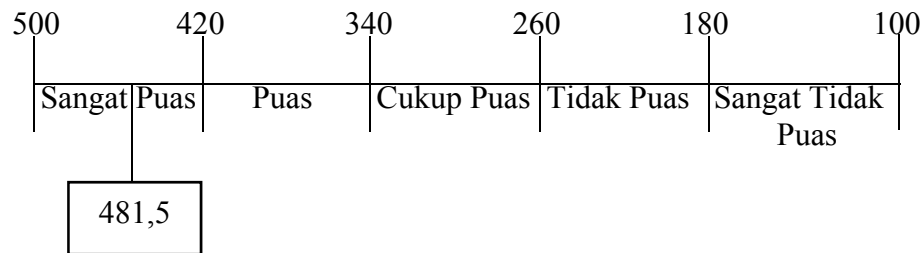
Kepuasan yang Diharapkan Dari Dimensi Jaminan/Assurance

Item Pernyataan	Kepuasan Yang Diharapkan
9. Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.	482
10. Petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien.	481
Rata-rata	481,5

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat kualitas yang diharapkan oleh responden atas item kesembilan mengenai petugas pendaftaran memberikan

kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya yaitu senilai 482, pada item pernyataan kesepuluh mengenai petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien yaitu senilai 481.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.10

Garis Kontinum Tentang Dimensi Jaminan/Assurance

Dari gambar 4.10 dapat dilihat rata-rata kepuasan yang diharapkan dari dimensi jaminan/assurance senilai 481,5 yang berada pada garis “Sangat Puas”.

4.3.5 Tanggapan Responden Dari Dimensi Perhatian/Empati

Tabel 4.18

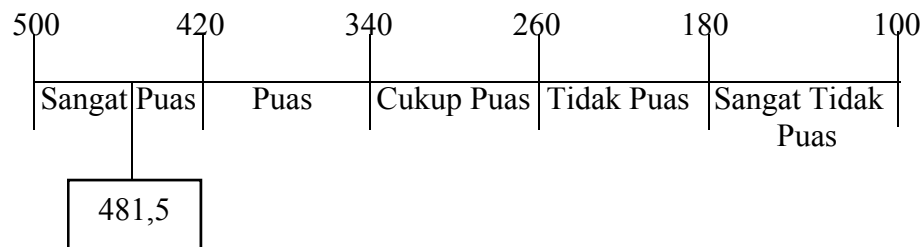
Kepuasan Yang Diharapkan Dari Dimensi Perhatian/Empati

Item Pernyataan	Kepuasan Yang Diharapkan
11. Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang.	483
12. Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi.	493
13. Petugas perhatian terhadap pasien per individu.	482

14. Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.	479
Rata-rata	484,25

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat kepuasan yang diharapkan oleh responden atas item pernyataan kesebelas mengenai petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang yaitu senilai 483, pada item pernyataan keduabelas mengenai petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi yaitu senilai 493, pada item pernyataan ketigabelas mengenai petugas perhatian terhadap pasien per individu yaitu senilai 482, dan pada item pernyataan keempatbelas mengenai petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan yaitu senilai 479.

Secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 4.11

Garis Kontinium Tentang Dimensi Perhatian/Empati

Dari gambar 4.11 dapat dilihat rata-rata kepuasan yang diharapkan dari dimensi perhatian/empati senilai 481,5 yang berada pada garis “**Sangat Puas**”.

4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Tabel 4.19

Rekapitulasi Tingkat Kepuasan

Dimensi	Tingkat Kepuasan	Kriteria
Kehandalan/reliability	59,47%	Cukup Puas
Daya tanggap/responsiveness	58,91%	Cukup Puas
Jaminan/assurance	50,35%	Cukup Puas
Perhatian/empati	57,26%	Cukup Puas
Bukti fisik/tangible	60,60%	Puas
Rata-rata	57,31%	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung baru mencapai sebesar 57,31%, yang berarti bahwa responden baru mencapai kriteria cukup puas atas kualitas pelayanan yang diharapkan, merujuk ke tabel 4.7 kategori penilaian kepuasan

4.4 Hasil Analisis Deskriptif

4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Tabel 4.20

Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik/Tangible

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan	Pelayanan Yang Diharapkan	Gap
1. Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih.	286	493	58,01%
2. Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.	316	498	63,45%

3. Ruang periksa bersih dan rapi.	300	497	60,36%
Rata-rata			60,60%

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan pertama mengenai ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih yaitu senilai 286 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 493 dan diperoleh gap presentase sebesar 58,01%. Pada item pernyataan kedua jumlah mengenai tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 316 sedangkan kepuasan yang diharapkan responden yaitu sebesar 498 dan diperoleh gap presentase sebesar 63,45%. Pada item pernyataan ketiga mengenai ruang periksa bersih dan rapi yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 300 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 497 responden dan diperoleh gap presentase sebesar 60,36%. Artinya item pernyataan tersebut menghasilkan rata-rata gap presentase sebesar 60,60% yang berarti pasien baru mencapai kriteria puas akan pelayanan yang diberikan.

4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kehandalan/Reliability

Tabel 4.21

Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan Berdasarkan Dimensi Kehandalan/Reliability

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan	Kepuasan Yang Diharapkan	Gap
4. Menurut anda pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.	298	464	64,22%

5. Petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien.	260	475	54,73%
Rata-rata			59,47%

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan keempat mengenai pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu senilai 298, sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 464 dan diperoleh gap presentase sebesar 64,22% yang didapat dari perbandingan antara nilai pelayanan yang dirasakan dan kepuasan yang diharapkan. Pada item pernyataan kelima mengenai petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 260 sedangkan kepuasan yang diharapkan responden yaitu senilai 475 dan diperoleh gap presentase sebesar 54,73%. Artinya kedua item pernyataan tersebut menghasilkan rata-rata gap presentase sebesar 59,47%, yang berarti pasien baru mencapai kriteria cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap/Responsiveness

Tabel 4.22

Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan Berdasarkan Dimensi

Daya Tanggap/Responsiveness

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan	Kepuasan Yang Diharapkan	Gap
6. Petugas memberi kemudahan saat melayani pasien.	292	471	62%
7. Bagian pendaftaran melayani dengan cepat.	296	481	61,53%

8. Bagian poliklinik melayani dengan cepat.	266	500	53,2%
Rata-rata			58,91%

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan keenam mengenai petugas memberi kemudahan saat melayani pasien yaitu senilai 292 sedangkan kepuasan yang diharapkan responden yaitu senilai 471 dan diperoleh gap presentase sebesar 62%. Pada item pernyataan ketujuh mengenai bagian pendaftaran melayani dengan cepat dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 296 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 481 dan diperoleh gap presentase sebesar 61,53%. Pada item pernyataan kedelapan mengenai bagian poliklinik melayani dengan cepat yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 266 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 500 dan diperoleh gap presentase sebesar 53,2%. Artinya ketiga item pernyataan tersebut menghasilkan rata-rata gap presentase sebesar 58,91%, yang berarti pasien baru mencapai kriteria cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan/Assurance

Tabel 4.23

Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan Berdasarkan Dimensi

Jaminan/Assurance

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan	Pelayanan Yang Diharapkan	Gap
9. Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya.	262	482	54,3%

10. Petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien	223	481	46,3%
Rata-rata			50,3%

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan kesembilan mengenai petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya yaitu senilai 266 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 500 dan diperoleh gap presentase sebesar 53,2%. Pada item pernyataan kesepuluh mengenai petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 262 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 482 dan diperoleh gap presentase sebesar 54,35%. Artinya kedua item pernyataan tersebut menghasilkan rata-rata gap presentase sebesar 50,35%, yang berarti pasien baru mencapai kriteria cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

4.4.5 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian/Empati

Tabel 4.24

Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan Berdasarkan Dimensi

Perhatian/Empati

Item Pernyataan	Pelayanan Yang Dirasakan	Pelayanan Yang Diharapkan	Gap
11. Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang.	265	483	54,86 %
12. Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	281	493	57%

13. Petugas perhatian terhadap pasien per individu.	255	482	52,90 %
14. Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan.	308	479	64,30 %
Rata-rata			57,26 %

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden atas item pernyataan kesebelas mengenai petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang yaitu senilai 265 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 483 dan diperoleh gap presentase sebesar 54,86%. Pada item pernyataan keduabelas mengenai petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 281 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 493 dan diperoleh gap presentase sebesar 57%. Pada item pernyataan ketigabelas mengenai petugas perhatian terhadap pasien per individu dapat dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 255 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 482 dan diperoleh gap presentase sebesar 52,90%. Pada item pernyataan keempatbelas mengenai petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan dilihat pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu senilai 308 sedangkan kepuasan yang diharapkan oleh responden yaitu senilai 479 dan diperoleh gap presentase sebesar 64,30%. Artinya keempat item pernyataan tersebut menghasilkan rata-rata gap presentase sebesar 57,26%, yang berarti pasien baru mencapai kriteria cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi yang menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah:

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y : Diharapkan

X : Dirasakan

Hasil perhitungan koefisien regresi linear sederhana menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.25

Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,667	1,503		21,070	,000
	Dirasakan	,072	,042	,169	1,695	,093

a. Dependent Variable: Diharapkan

Sumber : Data yang telah diolah dengan spss, 2019.

Dari tabel diatas diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 31,667 dan nilai koefisien regresi X (b) sebesar 0,072. Persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = 31,667 + 0,072 X$$

Nilai konstanta (a) menunjukkan jika tidak ada perubahan yang dirasakan maka rata-rata skor kepuasan pasien bernilai 31,667. Kualitas pelayanan ditunjukkan dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,072. Jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien hanya akan mengalami peningkatan sebesar 0,073. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien meningkat.

4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, dalam menentukan koefisien korelasi dapat digunakan acuan berikut ini:

Tabel 4.26

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012:231)

Berikut ini dapat dilihat data hasil analisis koefisien korelasi antar variabel dalam tabel 4.26 hasil analisis koefisien korelasi.

Tabel 4.27
Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Correlations			
		Dirasakan	Diharapkan
Dirasakan	Pearson Correlation	1	,169
	Sig. (2-tailed)		,093
	N	100	100
Diharapkan	Pearson Correlation	,169	1
	Sig. (2-tailed)	,093	
	N	100	100

Sumber : Data yang telah diolah dengan spss, 2019.

Dari hasil perhitungan diperoleh korelasi antara hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 0,169 dan masuk dalam kategori sangat rendah. Jadi dapat dikatakan sangat rendahnya kaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu alat analisis yang digunakan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berikut ini dapat dilihat data hasil analisis koefisien determinasi antar variabel dalam tabel 4.28 hasil analisis koefisien determinasi.

Tabel 4.28
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,169 ^a	,028	,019	2,29938
a. Predictors: (Constant), Dirasakan				
b. Dependent Variable: Diharapkan				

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS, 2019.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R square dari perhitungan SPSS pada tabel 4.27 di atas sebesar 0,028. Jadi diperoleh besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 2,8% dan sisanya sebesar $100\% - 2,8\% = 97,2\%$ yang dipengaruhi oleh faktor lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.5.4 Uji Hipotesisi (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh yang nyata dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Statistik uji yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh adalah uji t. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Dari tabel t diperoleh nilai t tabel untuk $\alpha = 0,05$.

Hipotesis yang akan diuji adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$ Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

$H_a: \beta \neq 0$ Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan statistik uji t pada pengujian dapat dilihat pada tabel 4.29 berikut:

Tabel 4.29

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,667	1,503		21,070	,000
	Dirasakan	,072	,042	,169	1,695	,093

a. Dependent Variable: Diharapkan

Sumber : Hasil pengolahan data dengan SPSS, 2019.

Diperoleh hasil perhitungan statistik uji t dari tabel hasil koefisien regresi sebesar 1,695 dengan nilai signifikansi 0,093. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/penolakan H_0) dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Dari tabel t diperoleh nilai t tabel untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas (db) = $100 - 2 = 98$ pada pengujian dua pihak sebesar 1,984.

Nilai t_{hitung} sebesar = 1,695 lebih kecil dari nilai positif t_{tabel} sebesar 1,984 ($1,695 < 1,984$), maka diperoleh hasil pengujian H_0 diterima. Nilai signifikansi uji 0,093 lebih besar dari 0,05 ($0,0093 > 0,05$), maka uji tidak berpengaruh signifikan.

Jadi, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di UPT puskesmas puter kota Bandung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung yang menjadi responden penelitian ini, maka di dapat hasil uji penelitian yang diperoleh dari hasil uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{table}$ yaitu $1,695 < 1,984$ atau dapat dikatakan H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun besar pengaruh dari variabel kualitas pelayanan tersebut adalah 2,8% terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung. Kecilnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung ini bisa disebabkan oleh dimensi kehandalan/reliability, daya tanggap/responsiveness, jaminan/assurance, perhatian/empati, dan bukti fisik/tangible yang masih berada pada kriteria cukup puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di poli umum UPT Puskesmas Puter kota Bandung dilihat dari 5 dimensi yang diukur ada pada skor 276,83, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden masih berada pada kategori cukup puas. Adapun dimensi yang diukur paling tinggi adalah dimensi bukti fisik/tangible senilai 300,6 yang termasuk kedalam kategori cukup puas, sedangkan dimensi yang diukur paling rendah adalah dimensi jaminan/assurance senilai 242,5 yang termasuk kedalam kategori tidak puas.
2. Kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter kota Bandung dilihat dari 5 dimensi yang diukur ada pada skor 57,31%, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden termasuk kedalam kategori cukup puas. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa kepuasan pasien BPJS di poli umum UPT Puskesmas Puter kota Bandung yang dirasakan oleh responden baru mencapai kategori cukup puas.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di UPT puskesmas puter kota Bandung masuk kedalam kategori sangat rendah, terlihat dari analisis koefisien korelasi $r = 0,169$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti telah menyusun saran sebagai berikut:

1. Untuk kualitas pelayanan yang diberikan poli umum UPT puskesmas puter kepada pasien agar melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS agar pasien bisa merasakan kepuasan seperti yang mereka harapkan, khususnya pada dimensi jaminan/assurance yang masih berada dalam kategori tidak puas agar sebaiknya petugas lebih ditekankan memberikan keramahan dalam melayani pasien agar timbul rasa kepuasan yang diharapkan oleh pasien.
2. UPT puskesmas puter kota Bandung diharapkan dapat terus memotivasi karyawan baik dokter maupun pegawai agar lebih meningkatkan kinerja dan kemampuannya serta dapat lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan agar pasien BPJS di poli umum lebih puas. Serta puskesmas hendaknya memberikan arahan kepada karyawan/pegawai agar kinerjanya dapat meningkat serta target kepuasan yang diharapkan bisa tercapai.

Daftar Pustaka

- Anonim. (2002). *The Leadership Factor. The Guide To Customer Satisfaction Measurement*.
- Anoraga, P. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asshiddiqie, J. (2012). *Hukum Tata Negara & Pilar-pilar Demokrasi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas*. Jakarta: Bappenas.
- BioFar.id. (n.d.). Retrieved from <https://biofar.id/instalasi-farmasi-rumah-sakit/>.
- Budiono, A. H. (2016). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Danang, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dessler. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Eko, W. S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CPS.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen sumber day manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.

- Kemenkes. (2014). *Frequently Asked Question BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasara (edisi 12)*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip; Gary, Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1) (Edisi 12) Terjemah Drs. Alexandra Sindaro* . Jakarta: PT. Indeks Kelompok Media.
- Lupiyoadi. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. In R. Lupiyoadi, & H. A. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2014). *Manajemen sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurhayati, R. s. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Yrama widya.
- Nursalam. (2010). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset keperawatan*. Jakarta: CV Indomedika.
- Pohan. (2002). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Rander, B., & dan Heizer, J. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 (edisi 9)*. Jakarta: Salemba 4.
- Rue, T. G. (2016). *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Sedermayanti. (2014). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Suaib, & Nur, I. (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Lawu*. FKM Universitas Hassanudin, 13.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: (cetakan ke tujuh) Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan Ke-8*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). In F. d. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction edisi :3* (p. 59). Yogyakarta: Andi.
- Triton. (2008). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta: Pt Rhineka Cipta.
- Wukir. (2013). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi sekolah*. Yogyakarta: Multi presindo.

ANGKET PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung

Identitas Peneliti:

Nama : Tri Handoko Sitorus
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya laksanakan dengan judul diatas maka dengan ini saya mohon bantuan anda untuk dapat mengisi angket ini. Angket ini tidak dapat mempengaruhi reputasi anda, tetapi hanya untuk memberi sumbangan terhadap penelitian ini. Atas waktu, tenaga dan pikirannya saya ucapkan terimakasih.

I. Petunjuk pengisian angket:

1. Bapak/Ibu/saudara/saudari, dimohon menjawab setiap pertanyaan dengan memilih satu jawaban pada setiap pertanyaan dengan menceklisnya.
2. Jawaban yang telah dipilih adalah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat atau pengamatan Bapak/Ibu/saudara/saudari.
3. Kejujuran Bapak/Ibu/saudara/saudari, dalam memberikan jawaban sangat kami hargai.
4. Jawaban Bapak/ibu/saudara/saudari, kami jamin kerahasiannya.
5. Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang dipilih.

II. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Umur

18 – 30 Tahun 41 – 50 Tahun

30 – 40 Tahun > 50 Tahun

3. Pendidikan Terakhir

Tidak Sekolah SMA

SD Diploma III/S1

SMP S2/S3

A. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Keterangan :

5 = Sangat Baik (SB)

4 = Baik (B)

3 = Cukup Baik (CB)

2 = Kurang Baik (KB)

1 = Sangat Kurang Baik (SKB)

No.	Pernyataan	Yang Dirasakan					Yang Diharapkan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik / <i>Tangible</i>											
1.	Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih.										
2.	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi.										
3.	Ruang periksa bersih dan rapi.										
Kehandalan / <i>Reliability</i>											
4.	Menurut anda pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan.										
5.	Petugas memberi informasi yang jelas penyakit yang diderita pasien.										
Daya tanggap/ <i>Responsiveness</i>											
6.	Petugas memberi kemudahan saat melayani pasien.										
7.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat.										
8.	Bagian poliklinik melayani dengan cepat.										

P14	Pearson Correlation	,234*	-,184	,383**	,178	,082	-,066	-,080	-,057	-,044	,133	,389**	,114	,172	1	,396*
	Sig. (2-tailed)	,019	,067	,000	,077	,417	,514	,427	,576	,664	,188	,000	,260	,087		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,564**	,332**	,472**	,429**	,403**	,395**	,497**	,343**	,376**	,423**	,366**	,341**	,390**	,396**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																

UJI RELIABILITAS YANG DIRASAKAN

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,689	15

ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31,667	1,503		21,070	,000
	Dirasakan	,072	,042	,169	1,695	,093

a. Dependent Variable: Diharapkan

ANALISIS KORELASI

Correlations			
		Dirasakan	Diharapkan
Dirasakan	Pearson Correlation	1	,169
	Sig. (2-tailed)		,093
	N	100	100
Diharapkan	Pearson Correlation	,169	1
	Sig. (2-tailed)	,093	
	N	100	100

KOEFSISIEN DETERMINASI

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,169 ^a	,028	,019	2,29938
a. Predictors: (Constant), Dirasakan				
b. Dependent Variable: Diharapkan				

UJI t

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	31,667	1,503		21,070	,000
	Dirasakan	,072	,042	,169	1,695	,093

a. Dependent Variable: Diharapkan

DATA RESPONDEN YANG DIRASAKAN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2
3	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1
3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	2
4	3	2	5	3	4	5	2	5	3	3	3	4	2
3	2	1	2	3	4	3	3	5	3	3	1	1	2
2	3	3	2	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	1	3	4	3	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	1	3	4	4	2	2	2	2
1	2	4	1	3	2	3	1	3	4	1	4	2	3
4	3	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	1	2	2	4	4	3	1	4	4	2	1
4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	1	2	1	3	4	4	2	3	2	4
3	2	3	3	2	2	5	3	4	4	4	1	2	3
2	3	2	1	1	4	2	4	3	1	2	3	4	1
3	4	2	1	2	4	3	4	5	1	2	3	4	2
3	3	4	4	2	1	2	4	3	3	2	3	4	3
2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2
4	5	2	4	3	5	5	2	5	3	3	3	4	2
2	1	1	5	3	1	3	2	1	2	3	3	2	2
4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	2	4
3	4	1	2	3	2	1	2	5	1	2	2	1	3
4	3	5	4	4	4	3	4	3	2	3	2	5	4
3	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3
2	3	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2
3	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	2	2	4
3	4	2	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	1
2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2
2	2	3	3	2	4	2	3	2	5	4	2	3	4
2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	4	1	4
4	4	2	4	1	4	2	4	1	4	3	3	4	1
2	5	5	3	4	4	2	4	3	1	3	4	4	5
4	4	1	4	3	2	5	3	1	5	1	4	3	4
2	1	5	4	2	4	4	2	1	3	2	5	4	5
4	1	2	2	2	4	3	5	4	4	3	3	4	4
4	2	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3
4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4
5	5	3	4	3	2	4	1	3	5	5	3	4	3
4	4	5	5	3	4	1	4	2	4	3	4	3	3
4	1	5	4	5	2	1	5	4	5	3	5	4	5
4	4	4	1	4	5	4	5	3	1	1	4	3	1
5	1	2	1	3	2	2	4	3	1	4	4	2	5
1	1	2	2	2	2	1	1	4	2	4	3	1	3
2	2	3	2	4	1	2	2	2	3	1	3	2	2
2	1	2	3	2	2	1	3	4	5	2	2	5	4
5	1	2	5	5	2	1	2	1	3	3	2	4	4
1	1	4	2	2	4	1	2	3	2	1	3	3	1
2	3	2	3	4	1	2	5	1	1	3	2	4	3
4	2	3	4	4	3	5	3	1	2	2	3	3	3
3	2	3	1	5	5	2	2	2	1	3	2	3	1
5	2	4	4	1	2	2	2	4	2	5	3	4	4
5	1	5	4	2	1	1	2	1	2	4	5	2	5
2	2	4	3	1	2	2	2	3	2	5	4	4	4
4	1	5	4	2	1	1	2	1	2	4	2	5	5
2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	4	1	4	4
1	2	4	1	2	2	1	2	1	4	2	3	1	4
1	1	5	1	4	1	1	1	2	1	5	2	5	5
4	2	4	3	2	5	2	2	5	2	5	2	4	4
3	1	5	4	2	1	1	2	1	2	4	4	3	5
3	2	4	4	1	2	2	2	1	5	5	3	4	4
2	1	3	2	2	3	1	1	3	3	4	1	5	3
2	1	2	1	5	5	2	1	2	1	1	4	2	2
2	1	1	5	1	1	1	2	1	4	2	2	5	2
4	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	3	4
2	5	3	5	2	5	2	2	2	5	4	4	5	4
5	2	2	1	1	2	1	3	1	4	2	4	3	2
2	4	4	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2
4	2	4	1	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3

1,980	3,153	3,289	1,913	2,058	1,000	1,000	2,086	1,911	1,000	2,042	2,011	3,218	2,112	28,773
3,478	1,998	3,289	1,000	3,393	2,680	2,072	2,811	3,120	1,979	2,867	2,826	3,218	2,830	37,559
1,980	1,998	2,079	2,554	4,262	2,057	2,072	2,811	1,000	1,979	2,042	2,826	2,463	2,112	32,235
1,000	4,075	1,000	1,913	2,781	1,000	1,000	1,000	1,911	1,000	2,867	3,662	1,879	2,112	27,199
2,709	1,998	2,079	2,554	2,058	2,680	3,879	2,811	3,120	1,979	2,042	2,011	3,218	3,488	36,626
2,709	4,075	2,079	2,554	1,000	3,207	1,000	2,086	3,927	1,000	2,867	1,000	3,218	2,112	32,835
1,000	1,998	4,255	1,913	2,781	1,000	3,136	3,452	2,539	1,979	1,000	2,011	4,334	2,112	33,509
2,709	4,075	1,000	3,268	2,058	2,057	2,072	2,086	2,539	3,980	2,042	2,011	3,218	2,112	35,227
4,514	3,153	3,289	1,000	4,262	4,101	2,072	2,086	1,911	1,979	2,867	2,826	3,218	3,488	40,766
3,478	1,000	1,000	2,554	2,058	2,680	1,000	3,452	1,000	2,587	4,628	1,000	4,334	2,112	32,883
3,478	1,998	2,079	2,554	2,058	1,000	1,000	3,452	1,911	1,979	2,042	2,011	3,218	3,488	32,268
1,980	1,998	2,728	3,268	3,393	2,057	2,072	4,407	1,000	1,979	2,042	2,011	1,000	2,112	32,046
3,478	1,998	2,079	3,268	2,058	2,680	1,000	2,086	2,539	1,000	3,647	1,000	1,879	3,488	32,201
1,980	1,998	4,255	1,913	4,262	2,057	1,000	1,000	2,539	1,979	2,042	4,695	1,000	2,112	32,831
1,000	1,000	3,289	1,913	1,000	1,000	1,000	2,086	1,911	1,000	2,867	2,826	1,879	3,488	26,259
2,709	1,998	2,079	3,268	2,781	2,057	2,072	3,452	1,000	1,000	4,628	2,011	2,463	2,112	33,629
1,980	1,998	4,255	2,554	1,000	1,000	1,000	1,000	3,927	1,979	2,867	3,662	1,879	2,112	31,213
3,478	1,000	2,079	4,264	1,000	4,101	1,000	2,086	1,911	1,000	4,628	2,011	1,000	4,514	34,071
1,000	2,579	2,079	3,268	4,262	1,000	2,669	2,086	3,927	1,979	3,647	2,011	4,334	2,112	36,953
1,980	1,000	2,079	1,913	2,058	3,207	1,000	3,452	1,911	2,587	2,867	3,662	2,463	2,830	33,008
2,709	3,153	3,289	4,264	3,393	2,057	1,000	2,086	3,927	1,979	2,042	2,011	4,334	3,488	39,732
4,514	4,075	2,728	2,554	2,058	2,057	2,072	1,000	1,911	1,000	4,628	4,695	2,463	2,830	38,583
4,514	1,998	2,079	2,554	2,058	2,057	2,072	2,086	2,539	3,980	3,647	2,011	1,879	3,488	36,962
1,980	1,000	1,000	4,264	1,000	4,101	1,000	2,086	3,120	1,000	2,867	3,662	1,000	1,000	29,080
2,709	3,153	2,079	3,268	2,058	1,000	1,000	4,407	1,911	1,000	2,042	1,000	3,218	2,112	30,957
3,478	1,998	2,079	2,554	2,058	2,057	2,669	2,086	1,000	1,979	3,647	2,011	4,334	3,488	35,439
2,709	4,075	2,728	3,268	1,000	4,101	1,000	1,000	1,911	1,000	2,867	2,826	3,218	2,112	33,815
1,000	3,153	2,079	1,913	1,000	1,000	1,000	2,086	1,000	1,000	2,042	2,826	1,000	2,830	23,929
1,000	3,153	2,079	1,000	1,000	1,000	1,000	3,452	1,911	1,979	2,042	1,000	1,879	2,112	24,607
3,478	2,579	2,728	1,913	2,781	3,207	2,072	1,000	3,927	1,000	3,647	1,000	2,463	4,514	36,307
2,709	1,000	2,728	2,554	3,393	1,000	3,136	2,811	2,539	2,587	3,647	3,662	3,218	2,112	37,096
2,709	2,579	3,289	2,554	3,393	2,680	2,669	2,811	2,539	2,587	4,628	4,695	3,218	4,514	44,864

2,624	1,000	2,662	1,000	1,000	1,000	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	32,936
2,624	1,000	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	1,000	3,062	3,470	2,983	33,077
2,624	1,000	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	1,000	34,494
2,624	1,000	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	34,815
2,624	1,000	2,662	1,000	1,000	2,778	2,763	1,000	3,062	2,778	1,000	3,062	3,470	2,983	31,183
2,624	1,000	1,000	2,763	1,000	1,000	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	33,037
2,624	1,000	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	36,477
2,624	1,000	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	1,000	3,062	3,470	2,983	33,077
2,624	2,695	2,662	1,000	1,000	2,778	1,000	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	34,645
2,624	2,695	1,000	2,763	1,000	1,000	2,763	1,000	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	32,938
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	1,000	36,189
2,624	2,695	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	1,000	34,527
2,624	2,695	2,662	1,000	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	1,000	34,426
1,000	2,695	2,662	2,763	1,000	1,000	2,763	1,000	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	30,914
1,000	2,695	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	32,823
1,000	2,695	2,662	2,763	1,000	1,000	1,000	2,793	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	30,945
2,624	1,000	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	34,415
2,624	2,695	2,662	1,000	1,000	1,000	2,763	1,000	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	30,775
1,000	1,000	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	1,000	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	33,060
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	1,000	1,000	1,000	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	32,837
1,000	1,000	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	1,000	3,062	2,778	2,737	1,000	1,000	2,983	26,865
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	1,000	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	36,394
1,000	1,000	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	34,853
2,624	2,695	2,662	1,000	1,000	1,000	1,000	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	32,868
1,000	1,000	2,662	1,000	1,000	1,000	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	1,000	3,470	2,983	29,250
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	38,172
1,000	1,000	1,000	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	33,191
2,624	2,695	1,000	2,763	1,000	2,778	1,000	2,793	3,062	2,778	2,737	3,062	3,470	2,983	34,746
1,000	2,695	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	1,000	2,737	3,062	3,470	2,983	34,770
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	1,000	2,737	3,062	3,470	2,983	36,394
2,624	2,695	2,662	2,763	1,000	2,778	2,763	2,793	3,062	1,000	2,737	3,062	3,470	2,983	36,394

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir
1	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
2	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
3	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
4	Laki-laki	30-40 Tahun	Diploma III/S1
5	Perempuan	>50 Tahun	SMP
6	Perempuan	<30 Tahun	SMA
7	Perempuan	30-40 Tahun	Diploma III/S1
8	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
9	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
10	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
11	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
12	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
13	Laki-laki	<30 Tahun	SMP
14	Perempuan	<30 Tahun	SMA
15	Laki-laki	41-50 Tahun	Diploma III/S1
16	Perempuan	>50 Tahun	Diploma III/S1
17	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
18	Laki-laki	30-40 Tahun	SMP
19	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
20	Perempuan	>50 Tahun	SMA
21	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
22	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
23	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
24	Laki-laki	30-40 Tahun	Diploma III/S1
25	Perempuan	<30 Tahun	SMA
26	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
27	Perempuan	>50 Tahun	Diploma III/S1
28	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
29	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
30	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
31	Perempuan	>50 Tahun	SMP
32	Perempuan	41-50 Tahun	Diploma III/S1
33	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
34	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
35	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
36	Perempuan	41-50 Tahun	Diploma III/S1
37	Laki-laki	>50 Tahun	S2/S3
38	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
39	Laki-laki	41-50 Tahun	SMP
40	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
41	Perempuan	>50 Tahun	SMA
42	Perempuan	>50 Tahun	SMA
43	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
44	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
45	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
46	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
47	Perempuan	<30 Tahun	SMA
48	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
49	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
50	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
51	Perempuan	>50 Tahun	Diploma III/S1
52	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
53	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
54	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
55	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
56	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
57	Perempuan	31-50 Tahun	SMA
58	Perempuan	>50 Tahun	SMP
59	Perempuan	30-40 Tahun	Diploma III/S1
60	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
61	Perempuan	30-40 Tahun	SMA

62	Laki-laki	>50 Tahun	SMA
63	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
64	Laki-laki	>50 Tahun	SMA
65	Perempuan	<30 Tahun	SMA
66	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
67	Laki-laki	>50 Tahun	SMA
68	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
69	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
70	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
71	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
72	Perempuan	30-40 Tahun	Diploma III/S1
73	Perempuan	>50 Tahun	Diploma III/S1
74	Laki-laki	>50 Tahun	SMA
75	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
76	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
77	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
78	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
79	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
80	Perempuan	>50 Tahun	SMP
81	Laki-laki	>50 Tahun	SMA
82	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
83	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
84	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
85	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
86	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
87	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
88	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
89	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
90	Laki-laki	>50 Tahun	Diploma III/S1
91	Perempuan	<30 Tahun	SMA
92	Laki-laki	30-40 Tahun	SMA
93	Perempuan	30-40 Tahun	SMA
94	Laki-laki	41-50 Tahun	SMA
95	Laki-laki	<30 Tahun	SMA
96	Laki-laki	>50 Tahun	SMP
97	Perempuan	30-40 Tahun	Diploma III/S1
98	Perempuan	41-50 Tahun	SMA
99	Perempuan	<30 Tahun	SMA
100	Perempuan	41-50 Tahun	SMA