

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang pasien rasakan dengan harapan yang pasien inginkan ketika hendak berobat. Jika pasien merasa puas, ini sangat mempengaruhi sebuah tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran.

Pada Era Globalisasi ini, sudah banyak di bangun sebuah instusi kesehatan seperti Puskesmas,dimana keadaan tersebut akan memunculkan persaingan yang sangat ketat antara puskesmas satu dengan yang lainnya. Semakin pesat pertumbuhan ekonomi semakin ketat pula kompetisi dan persaingan di dalam dunia bisnis, begitu juga dengan bisnis dalam pelayanan kesehatan, yang dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang tidak hanya terbatas pada pelayanannya saja.

Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien nya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan.

Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama yang berdiri sejak tahun 2007 menjadi pusat kesehatan yang ada di Desa Pasir Utama selain tempat Praktik Bidan Desa. Puskesmas Pembantu ini selalu berupaya menerapkan standar pelayanan minimal yang merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama kepada pasien merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Pelayanan Puskesmas Desa Pasir Utama berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan

terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang ada di Desa Pasir Utama.

Sebagai salah satu Puskesmas Pembantu yang ada di Desa Pasir Utama maka harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat, karena sebuah Puskesmas didirikan dan dijalankan percontohan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik dalam bentuk perawatan, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis atau non medis, dan tindakan diagnosis lainnya yang dibutuhkan oleh masing-masing pasien dalam batas-batas kemampuan teknologi dan sarana yang disediakan di Puskesmas.

Salah satu yang menentukan pelayanan berkualitas adalah puskesmas yang menggunakan teknologi modern dan kelengkapan obat-obatan, namun dalam kenyataannya Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama ini ketersediaan teknologi modern masih kurang dan bahkan tidak ada, selain itu terbatasnya stok obat-obatan juga menjadi penyebab tidak lancarnya proses pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu di Desa Pasir Utama. Keramahan, sapaan dan sopan santun juga menjadi poin tersendiri untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang berkualitas. Hal inilah yang menyebabkan masyarakat jarang sekali yang berkunjung ke puskesmas pembantu ini, mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan oleh puskesmas pembantu Desa Pasir Utama.

Tabel. 1.1
Jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama

TAHUN	JUMLAH PASIEN
2013	274
2014	307
2015 (januari hingga juli)	120
TOTAL	701

Sumber: Data pengunjung Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan, ternyata masih cukup banyak terjadi kenyataan yang kurang sesuai dengan harapan mengenai efektivitas pelayanan, yaitu masih rendahnya kinerja pegawai yang dilihat dari tidak tercapainya program pokok puskesmas yang pada akhirnya pelayanan yang di berikan menjadi kurang efektif. Berdasarkan hal tersebut di atas penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian, dengan judul :“**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas lebih mendalam adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Pembantu di Desa Pasir Utama kepada masyarakat?
2. Bagaimanakah kepuasan pasien ketika berobat ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu di Desa Pasir Utama kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien ketika berobat ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh selama masa perkuliahan sehubungan dengan permasalahan yang ada kedalam praktek nyata.

b. Bagi Instansi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu mengevaluasi, mempertimbangan serta sebagai tambahan informasi dan bahan masukan didalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen mendapatkan kepuasan berobat di puskesmas pembantu yang ada di Desa Pasir Utama.

c. Bagi Pengembangan Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan

mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang Manajemen Pemasaran yang dapat ditindaklanjuti.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Berisi tentang landasan teori, kerangka konseptual dan Hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah. Sinambela mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*) (Sinambela, 2006:6).

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2005) dalam Retno Indriaty, Dewi (2010:15).

Menurut Tjiptono (2005:2) pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin, diantaranya:

1. Kesesuaian dengan kecocokan/ tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Ratminto dan Atik, 2005:2)

Menurut Dasriani (2008:6) Pelayanan adalah:

1. Secara terus menerus mendengarkan apa yang dikatakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan
2. Mengerjakan sesuatu dalam menit itu juga dan jangan dibiarkan pelanggan menunggu berhari-hari apa yang diinginkannya
3. Berikan pelatihan kepada mereka yang bertugas langsung dengan pelanggan supaya dapat memberikan pelayanan yang prima
4. Para karyawan itu perlu diberikan motivasi, ide-ide supaya mereka bergerak melakukan tugasnya

Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellen service* yang artinya pelayanan terbaik, pelayanan prima sebagai strategi adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Arti pelayanan prima berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Hardiyansyah, 2011:98)

Mengenai pengukuran kualitas, Tjiptono (2005:223) telah menggambarkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

- a. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- b. *Responsiveness* (Cepat tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- c. *Assurance*, yaitu kemampuan kesopanan dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan
- d. *Empathy* (Empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan
- e. *Tangibles* (Berwujud), yaitu fasilitas fisik perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu perusahaan, dimana para pelanggan mempunyai persepsi masing-masing terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, sehingga pelanggan bisa memutuskan apakah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen atau tidak.

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Albert dan Zamke dalam Lita, dkk (2013:4), faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik
- b. Orang di garis depan berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c. Sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus mengatur tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara tiga faktor tersebut adalah, sistem, strategi, sumber daya manusia dan pelanggan yang disebut segitiga pelayanan (*The Service Triangle*).

2.1.3 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir:2005).

Menurut Tjiptono (2008:24), kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/ jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan

tujuan pemakainnya.

Kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien di masa lalu, dimana saat pasien berkunjung ke puskesmas dan merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang di berikan kepada pasien tersebut.

2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Moison, Walter dan White, dalam Oktafioni, Yuliazmi (2015:7) kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

a. Karakteristik Produk

Produk merupakan kepemilikan Puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk Puskesmas atau rumah sakit meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

c. Pelayanan

Keramahan petugas Puskesmas atau rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke Puskesmas. Kepuasan muncul dari pertama masuk

pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

d. Lokasi

Meliputi letak Puskesmas, letak ruang dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Puskesmas. Umumnya semakin dekat Puskesmas dengan keramaian atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Puskesmas tersebut.

e. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas Puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien.

f. *Image*

Image yaitu citra, reputasi dan kepedulian Puskesmas terhadap lingkungan. *Image* memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien, di mana pasien memandang Puskesmas mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.

g. Desain visual

Tata ruang dan dekorasi Puskesmas menentukan kenyamanan suatu Puskesmas. Desain visual harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

h. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan

bantuan terhadap keluhan pasien.

Menurut Azwar, dalam Utami, Widi dan Ahmad Alim Bahcri (2013:69) Kepuasan pasien dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu:

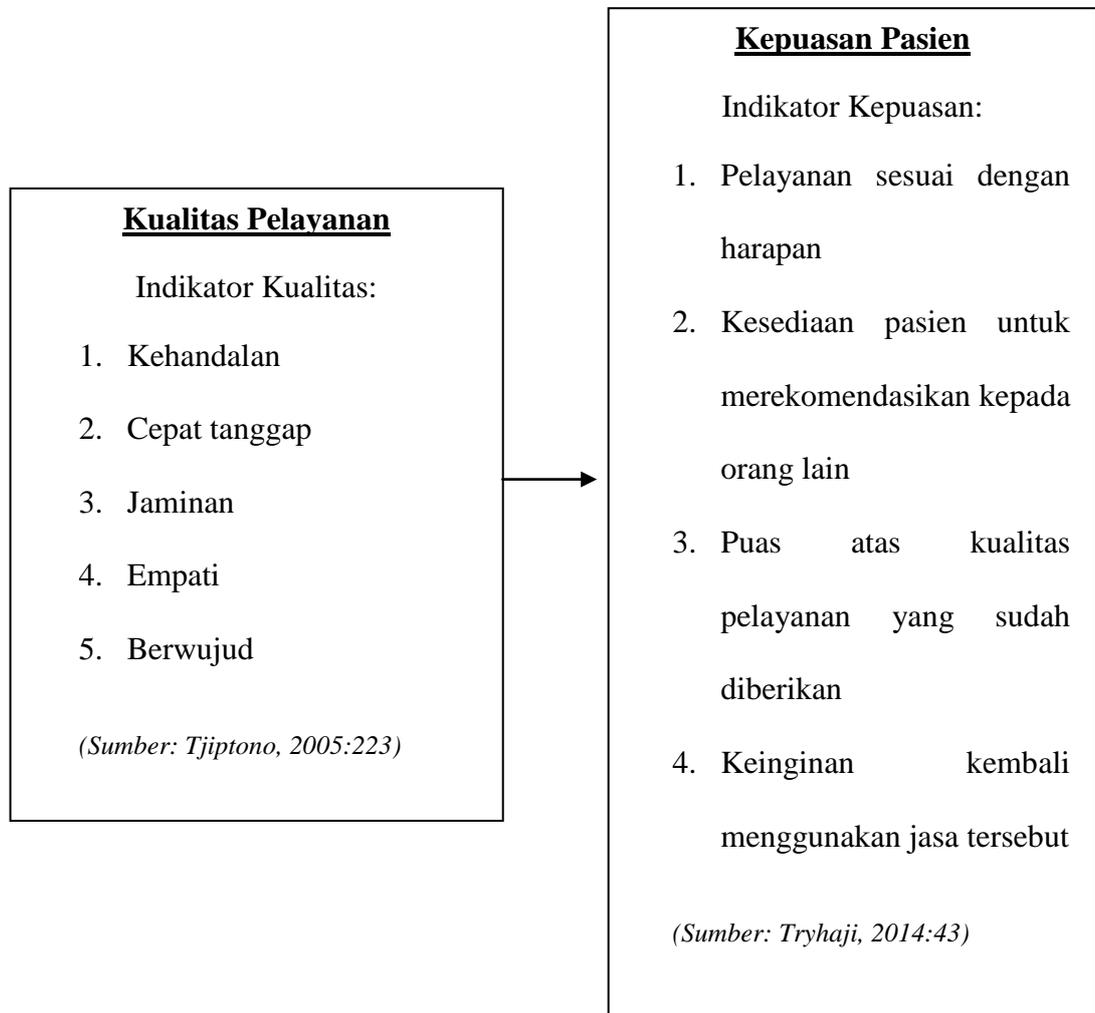
1. Hubungan para-medis dan pasien. Para-medis dapat menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan tentang hal-hal yang ingin diketahui oleh pasien
2. Kenyamanan pelayanan
3. Kebebasan melakukan pilihan
4. Pengetahuan dan kompetensi teknis
5. Efektifitas pelayanan
6. Keamanan tindakan

2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan atau Pasien, antara lain:

Menurut Tryhaji (2014:43) Indikator kepuasan pelanggan adalah :

1. Pelayanan sesuai dengan harapan
2. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain
3. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan
4. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut

2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Di duga ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan atau Pasien di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama, dengan tujuan untuk melihat kualitas pelayanan terhadap masyarakat, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Waktu penelitian adalah pada bulan April hingga bulan Juni tahun 2015.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas subjek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien atau masyarakat yang datang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama pada tahun 2013 hingga bulan Juni tahun 2015 baik pasien yang datang berobat, maupun pasien yang datang hanya ingin konsultasi tentang kesehatan. Yaitu sebanyak 701 orang atau pasien.

3.2.2 Sampel

Sugiyono, (2008:116), menyatakan bahwa: ” Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Tujuan pengambilan sampel adalah supaya sample yang diambil dapat memberikan informasi yang cukup untuk dapat mengestimasi jumlah populasinya. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel secara *accidental*. Teknik pengambilan sampel secara *accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Maka dari itu sampel yang di ambil adalah pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner selama jangka waktu penelitian, kurang lebih 2 bulan. Yaitu sebanyak 44 orang atau pasien.

3.3 Teknik Pengambilan Data

a. Observasi

Pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung kelokasi penelitian

b. Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

Kuesioner ini akan diberikan kepada masyarakat atau pasien yang datang ke Pukesmas Pembantu Desa Pasir Utama yang berisi tentang bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Pembantu yang ada di Desa Pasir Utama. Menyebarkan kuesioner ini bermaksud untuk mendapatkan data deskriptif menguji hipotesis dan model kajian.

c. Wawancara

Pengambilan data yang dilakukan dengan komunikasi langsung kepada masyarakat atau pasien yang ada atau sedang berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.

d. Dokumentasi

Pengambilan data yang dilakukan dengan cara meminta kepada masyarakat atau pasien yang datang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama serta laporan lain yang relevan dengan penelitian.

3.4 Jenis Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Jenis data primer diperoleh dari hasil penelitian secara empirik melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pasien yang datang ke Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama selaku responden. Sedangkan jenis data sekunder diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi di antaranya diperoleh tentang ruang lingkup Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.

3.5 Definisi Operasional

Penelitian ini mempunyai 2 variabel yaitu:

- a. Variabel bebas adalah kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu (x)
- b. Variabel terikat adalah kepuasan pasien atau masyarakat (y)

Tabel 3.1
Dimensi konsep, Variabel, Indikator dan Item-item

No	Variabel	Konsep	Indikator
1	Kualitas Pelayanan Puskesmas	Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Berwujud (<i>tangibles</i>) (Sumber: Tjiptono, 2005:223)
2	Kepuasan Pasien	Adanya rasa puas yang dirasakan konsumen terhadap jasa yang sudah diterima.	1. Pelayanan sesuai dengan harapan 2. Kesiapan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain 3. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan 4. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut (Sumber: Tryhaji, 2014:43)

3.6 Instrument Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu Desa Pasir Utama berbentuk skala likert, yaitu skala dengan pengukuran yang akan didapat jawaban yang tegas yaitu, sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan memberikan kuisioner kepada responden dan responden memberikan komentar tiap indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama.

Tabel. 3.2
Table Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	RR (Ragu-Ragu)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Tryhaji, 2014

3.6.1 Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2001) dalam Retno Indriaty, Dewi (2010). Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor

item pertanyaan dengan skor variabel (Ghozali, 2001). Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 17.0 for windows*. Dengan bantuan program SPSS di peroleh angka r hitung (korelasi *Pearson*). Suatu item kuesioner dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,297.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Supranto (1999) dalam Retno Indriaty, Dewi (2010) alat ukur dikatakan *reliable* (handal) kalau dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama, akan menghasilkan data yang sama atau sedikit variasi. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005).

Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Dalam analisis ini metode yang digunakan berupa angka-angka dan dapat dihitung dalam rumus statistik. Untuk untuk kuisisioner dengan menggunakan skala likert (sugiyono 2005 : 107).

Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data sebagai berikut:

3.7.1 Metode Regresi Linear Sederhana

Menurut Taniredja, Tukiran dan Mustafidah, Hidayati (2012:87) Analisis Regresi Linear Sederhana adalah Analisis regresi linear dengan jumlah variabel pengaruhnya hanya satu. Atau bisa diartikan hubungan secara linear antara satu variabel independen (Y) dengan variabel dependen (X).

Metode ini dihitung dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas

3.7.2 Koefisien korelasi

Analisis data yang digunakan untuk melihat hubungan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama adalah dengan menggunakan analisis korelasi pearson. Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

Adapun kriteria penilaian korelasi menurut Sugiyono (2003 ; 216) yaitu :

Tabel 3.3
Kriteria Penilaian Korelasi

Interval Koefisian	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat

Sumber: Sugiyono,2003

3.7.3 Koefisien determinasi

Analisis koefisien determinasi (R^2) di gunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Maksudnya secara serentak itu misalkan ada beberapa variabel independen (X_1 , X_2 dan seterusnya) mempengaruhi variabel dependen (Y).

Menurut Santoso dalam buku (Priyatno, 2008 : 81), *Adjusted R square* adalah *Rsquare* yang telah disesuaikan nilai ini selalu lebih kecil dari *R square* dari angka ini bisa memiliki harga negatif, bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan *Adjusted R²* sebagai koefisien determinasi.

Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana : KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi.

3.7.4 Uji hipotesis

Hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian, harus diuji secara empiris. Untuk mengetahui suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak maka secara statistik dapat dihitung signifikannya. Biasanya tingkat signifikansi ditentukan sebanyak 0,15 , 0,05 dan 0,01. Bila peneliti terlebih dahulu menentukan tingkat signifikansi atau kepercayaan 0,05 untuk menolak hipotesis, maka kemungkinan 5% bahwa ia membuat kesalahan dalam

keputusan menolaknya (Nasution (2007:47) dalam Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafiah 2011:31)

Uji t

- Menentukan formulasi hipotesis
 - H_0 diterima apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ artinya, tidak ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y)
 - H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya, ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas (x) terhadap variabel terikat (y)
- Menentukan signifikansi
 - Nilai signifikansi (P value) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - Nilai signifikansi (P value) $> 0,05$, maka H_0 di terima dan H_a di tolak.