

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah salah satu indikator untuk mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat. Karena kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum maka harus dapat diwujudkan melalui pembangunan yang berkesinambungan. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan nasional yang diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.¹

Pelayanan kesehatan adalah setiap upayah yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara, meningkatkan, mencegah dan menyembuhkan penyakit perorangan, keluarga, ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan jasa yang senantiasa dibutuhkan masyarakat. Hal ini karena pelayanan kesehatan merupakan faktor yang menunjang kualitas hidup manusia. Agar terciptanya manusia yang produktif maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.²

Pelayanan kesehatan di Indonesia menggunakan sistem rujukan berjenjang yaitu dari Puskesmas, kemudian rumah sakit

¹Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2002.

²Ibid.,

tipe C setelah itu baru ke tipe B. Dengan adanya sistem tersebut, maka tidak heran bila masyarakat lebih banyak berobat di Puskesmas dari pada rumah sakit. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga berperan dalam memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

Berdasarkan KEPMENKES RI No.128 tahun 2004, Puskesmas memiliki tiga fungsi utama yaitu: *Pertama*, Puskesmas sebagai pusat penggerak pembangunan yang berwawasan kesehatan dengan mengutamakan pemeliharaan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan. *Kedua*, sebagai pusat pemberdayaan masyarakat yang terdiri dari perorangan, pemuka masyarakat, dan dimulai dari keluarga kecil. *Ketiga*, sebagai pusat kesehatan strata pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama.³

Kedudukan Puskesmas sebagai sistem kesehatan nasional yang merupakan sarana pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat membuat Puskesmas selalu ada di setiap kabupaten/kota. Oleh karenanya Puskesmas kabupaten/kota memiliki tanggung jawab tersendiri dalam pembangunan kesehatan di wilayahnya. Berdasarkan data kesehatan kota

³KEPMENKES RI No.128 tahun 2004 ,Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

Kediri tahun 2017 terdapat 37 daftar Puskesmas di kota Kediri dengan rincian 8 Puskesmas rawat inap dan 29 Puskesmas non rawat inap.⁴ Dari berbagai Puskesmas yang ada di kabupaten Kediri, peneliti mengambil 3 Puskesmas non rawat inap untuk dijadikan perbandingan, dengan alasan Puskesmas tersebut memiliki lokasi yang berdekatan dan memiliki rujukan rumah sakit yang sama. Berikut ini adalah tabel perbedaan dari ketiga Puskesmas :

Tabel 1.1
Perbedaan Puskesmas Di Kediri

No	Pembeda	Puskesmas Badas	Puskesmas Pare	Puskesmas Kunjang
1.	Jam Kerja	Senin:07.00-14.00 Selasa:07.00-14.00 Rabu:07.00-14.00 Kamis:07.00-14.00 Jum'at:07.00-11.00 Sabtu:07.00-12.00 Minggu tutup	Senin:07.15-11.15 Selasa:07.15-11.15 Rabu:07.15-11.15 Kamis:07.15-11.15 Jum'at:07.15-11.15 Sabtu:07.15-11.15 Minggu tutup	Senin:07.15-14.15 Selasa:07.15-14.15 Rabu:07.15-14.15 Kamis:07.15-14.15 Jum'at:07.00-11.30 Sabtu:07.15-12.15 Minggu tutup.
2.	Sarana	Terdapat taman, menyediakan makanan dan minuman yang dapat dibeli pasien ketika sedang menunggu, pengambilan nomor antrian otomatis untuk semua pelayanan termasuk farmasi	Tidak ada taman, tidak menyediakan makanan dan minuman yang dapat dibeli pasien ketika sedang menunggu, pengambilan nomor antrian otomatis tapi untuk farmasi pengambilan nomor manual	Tidak ada taman, tidak menyediakan makanan dan minuman yang dapat dibeli pasien ketika sedang menunggu, pengambilan nomor antrian otomatis tapi untuk farmasi pengambilan nomor manual
3.	Layanan	1.Pelayanan medik dan keperawatan	1.Pelayanan medik dan keperawatan terdiri dari tindakan	1.Pelayanan medik dan keperawatan terdiri dari

⁴Profil Kesehatan Kota Kediri Tahun 2017 , <http://www.dinkes.kediri.go.id> (Diakses Tanggal 27 Maret 2019)

		terdiri dari tindakan medik sederhana, tindakan medik kecil, dan tindakan medik sedang 2.Terdapat pelayanan medico legal	medik sederhana dan tindakan medik kecil 2.Tidak terdapat pelayanan medico legal	tindakan medik sederhana dan tindakan medik kecil 2.Tidak terdapat pelayanan medico legal
--	--	---	---	--

Sumber : Hasil Observasi (2019)

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terdapat perbedaan jam kerja, sarana, pelayanan, dan harga antara tiga Puskesmas tersebut. Jam kerja pada Puskesmas Badas lebih awal dari Puskesmas Pare yaitu dimulai pukul 07-00 sampai 14.00, sedangkan Puskesmas Kunjang jam kerjanya dimulai jam 07-15 sampai jam 14.15. Dari segi sarana yang diberikan, Puskesmas Badas lebih unggul yaitu dengan adanya taman, menyediakan makanan dan minuman yang dapat dibeli pasien ketika sedang menunggu, dan pengambilan nomor antriannya secara otomatis.

Puskesmas memiliki layanan yang hampir sama dan sedikit perbedaan seperti pada Puskesmas Badas menyediakan pelayanan medik dan keperawatan terdiri dari tindakan medik sederhana, tindakan medik kecil, dan tindakan medik sedang. Sedangkan pada Puskesmas Pare dan Kunjang menyediakan pelayanan medik dan keperawatan terdiri dari tindakan medik sederhana dan tindakan medik kecil. Berdasarkan data-data di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Badas.

Puskesmas Badas adalah salah satu Puskesmas di Kediri yang beralamatkan di Jl Puskesmas Ds. Badas Kec. Badas. Sesuai dengan visi dan misi yang diterapkannya, yaitu meningkatkan profesionalisme SDM dalam pelaksanaan layanan kesehatan, meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan, meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi agar terciptanya masyarakat yang sehat dan mandiri. Guna meningkatkan kualitas layanannya, Puskesmas Badas menggunakan mesin elektronik dalam mengambil nomor urut antiannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan tanggal 14 Januari 2019 diperoleh data alasan pasien memilih berobat di Puskesmas Badas. Berikut ini adalah tabel alasan pasien berobat di Puskesmas Badas yang diperoleh peneliti berdasarkan observasi tanggal 14 Januari 2019 :

Tabel 1. 2
Alasan Pasien Berobat Di Puskesmas Badas

No	Alasan Berobat Di Puskesmas Badas	Jumlah
1	Kualitas Produk	6
2	Kualitas Pelayanan	16
3	Emosional	0
4	Harga	10
5	Biaya	3
	Total	35

Sumber: Hasil Observasi Tanggal 14 Januari 2019

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa dari 35 responden, sebanyak 6 responden yang memilih berobat berdasarkan kualitas produk, 16 responden yang memilih berobat karena kualitas pelayanan, 10 responden yang memilih berobat karena harga, dan 3 responden yang memilih berobat

karena biaya. Berdasarkan tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa alasan pasien berobat di Puskesmas Badas karena kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Badas.

Puskesmas Badas menyediakan beberapa pelayanan diantaranya pelayanan resepsionis, pelayanan poli umum, pelayanan poli gigi, pelayanan poli KIA-KB, pelayanan poli gizi, pelayanan poli kesehatan lingkungan, pelayanan laboratorium, dan pelayanan kefarmasian⁵. Berikut ini adalah jumlah rata-rata pengguna pelayanan kesehatan di Puskesmas Badas perhari yang diperleh peneliti :

Tabel 1.3
Jumlah Rata-Rata Pengguna Layanan Kesehatan Di Puskesmas Badas Perhari

No	Jenis pelayanan	Jumlah
1.	Resepsionis	100
2.	Poli Umum	75
3.	Poli Gigi	8
4.	Poli KIA	10
5.	Poli Gizi	6
6.	Poli Kesehatan lingkungan	6
7.	Laboratorium	15
8.	Farmasi	84

Sumber: Pusat Pelayanan Data Puskesmas Badas

Berdasarkan data di atas, diketahui jumlah rata-rata pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Badas perharinya. Pelayanan resepsionis yaitu sebanyak 100 orang, pelayanan poli umum sebanyak 75 orang, pelayanan poli gigi sebanyak 8 orang, pelayanan poli KIA-KB sebanyak

⁵Brosur Puskesmas Badas.

10 orang, pelayanan poli gizi sebanyak 6 orang, pelayanan poli kesehatan lingkungan sebanyak 6 orang, pelayanan laboratorium sebanyak 15 orang, dan pelayanan kefarmasian sebanyak 84 orang. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan farmasi merupakan pelayanan dengan jumlah pengguna pelayanan terbanyak kedua di Puskesmas Badas.

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen penting dalam pelayanan Puskesmas, hal ini karena pelayanan kefarmasian bertanggung jawab langsung terhadap peningkatan mutu kehidupan pasien.⁶ Pelayanan Kefarmasian memberikan layanan berupa pengadaan obat, penyimpanan obat, peracikan obat, pelayanan obat atas resep dokter, dan pelayanan informasi obat. Yang membedakan pelayanan pada Farmasi Puskesmas Badas adalah adanya pengambilan nomor antrian otomatis, yang mana tidak semua farmasi Puskesmas memiliki pengambilan nomor antrian otomatis. Dengan adanya pelayanan kefarmasian ini, dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Badas menjadi semakin baik.

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁷ Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Menurut Lupiyoadi tingkat kepuasan

⁶Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.

⁷Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*(Jakarta:Macanan Jaya Cemerlang, 2008), 42.

dipengaruhi oleh 5 faktor diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.⁸

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan sama atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien akan datang kembali untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Menurut Parasuraman kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.⁹ Jika Pelayanan yang diberikan Farmasi Puskesmas kepada pasien baik, maka akan membuat pasien beranggapan kalau Puskesmas telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Dalam agama Islam diajarkan bahwa hendaknya memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada usaha yang dilakukan sebagaimana firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُوا
نُؤَلِّسْتُمْ بِالَّذِي خَدِبْتُمْ بِهَا لَا أَنْتُمْ مُضُوا فِيهَا وَعَلَّمُوا أَوَّلًا لَكُمْ عَنِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata

⁸Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

⁹Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 118.

*terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*¹⁰

Ayat di atas menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik, baik berupa barang atau layanan jasa hendaklah memberikan yang berkualitas. Jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Pelayanan yang berkualitas dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan serta kepercayaan pasien sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler yang menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan dengan yang diharapkan. Wang & Shieh juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepuasan secara keseluruhan. Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh Reza bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang penting dan positif dengan kepuasaankonsumen serta membuat konsumen kembali untuk menggunakan pelayanan tersebut.¹¹

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap 35 responden pada Farmasi Puskesmas Badas didapat data sebagai berikut:

¹⁰Al-Quran Dan Terjemah (Surabaya:Duta Ilmu,2010) ,13.

¹¹Indra Lesmana Sihomning “Hubungan antara Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP Jatra I Di PT. ASDP Indonesia Ferry(Persero) Cabang Merak-Bakauheni”,6.

Tabel: 1.4
Kualitas Pelayanan Pada Farmasi Puskesmas Badas

Kategori	Total	Prosentase
Baik	28	80%
Cukup	7	20%
Tidak Baik	0	0%
Total	35	100%

Sumber: Observasi pada tanggal 20 Januari 2019

Berdasarkan tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima responden dengan kategori baik yaitu sebanyak (80%). Sedangkan (20%) sisanya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik. Sehingga dapat diketahui bahwa Pelayanan Farmasi Puskesmas Badas termasuk dalam kategori baik.

Selain melakukan observasi mengenai kualitas pelayanan, peneliti juga melakukan observasi awal mengenai tingkat kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan yang diterima pasien selama proses mendapatkan obat. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti diperoleh hasil seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Kepuasan Pasien Pada Farmasi Puskesmas Badas

Kategori	Total	Prosentase
Puas	13	37%
Cukup	22	63%
Tidak Puas	0	0%
Total	35	100%

Sumber: Observasi pada tanggal 20 Januari 2019

Berdasarkan tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima responden dengan kategori cukup puas yaitu sebanyak (63%), sedangkan (37%) sisanya menyatakan puas terhadap

pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kefarmasi Puskesmas Badas telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, tetapi kepuasan pasiennya adalah cukup. Hal ini tentunya dapat dijadikan indikasi permasalahan tentang kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Puskesmas Badas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dibuktikan dengan tabel tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada Farmasi Puskesmas Badas maka dapat dijadikan latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti ingin melakukan penelitian tentang judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana kepuasana pasien pada Farmasi Puskesmas BadasKabupaten Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai oleh peneliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Farmasi Puskesmas BadasKabupaten Kediri
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas BadasKabupaten Kediri
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas BadasKabupaten Kediri

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik manfaat dalam bidang teoritis maupun dalam bidang praktis. Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Teoritis

a. Bagi Peneliti

Untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama menempuh perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan secara praktis.

b. Bagi Akademisi

Sebagai bahan rujukan untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk

menambah pustaka dibidang strategi pemasaran.

2. Bagi Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai kebijakan bagi pihak Farmasi Puskesmas Badas dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pasien baik pada masa kini maupun dimasa yang akan datang.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis adalah dugaan sementara tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.¹² Sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis yang dimaksud dengan data lapangan.¹³

Dari penelitian yang dilakukan, dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Kerja(Ha)

Adapun hipotesis kerja yang diajukan peneliti adalah: adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas

2. Hipotesis Nihil Atau Nol (Ho)

¹²Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*(Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 71.

¹³Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*(Jakarta: Prenada Media, 2005), 75.

Hipotesis nihil yang diajukan peneliti adalah : tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Farmasi Puskesmas Badas

F. Telaah Pustaka

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Diantaranya adalah penelitian oleh:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta tahun 2016 yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta) ”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} = 14,934$ dan F_{tabel} sebesar 3,09 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.¹⁴

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian di atas adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada lembaga jasa. Sedangkan perbedaannya adalah: *Pertama*, penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana. *Kedua*, terletak pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu obyek penelitiannya di PT

¹⁴Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta) ”. (Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma, 2016).

Kereta Api Indonesia Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini di Puskesmas Badas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Selvia Umayya Nst Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara tahun 2017 yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK DOKTER GIGI EKA ADHAYANI AKSARA MEDAN”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik dokter gigi Eka Adhayani Aksara Medan , besarnya kualitas pelayanan tersebut adalah sebesar 47,1%, artinya bahwa setiap kenaikan tingkatan kualitas pelayanan sebesar satu poin maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,471.¹⁵

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian di atas adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada lembaga jasa kesehatan. Sedangkan perbedaannya adalah: *Pertama*, penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana. *Kedua*, terletak pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu obyek penelitiannya diklinik dokter gigi Eka Adhayani Aksara Medan, sedangkan pada penelitian ini di Puskesmas Badas.

¹⁵Ika Selvia Umayya Nst , “Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan”. (Medan: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara ,2017).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Ulfa Wardani Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara tahun 2017 yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GO JEK (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty* berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi Go Jek Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari besarnya $F_{hitung} = 20,186$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,33$ dengan nilai signifikan 0,000.¹⁶

Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian di atas adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada lembaga jasa. Sedangkan perbedaannya adalah: *Pertama*, penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana. *Kedua*, terletak pada obyek penelitian. Penelitian terdahulu obyek penelitiannya pada mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara pengguna bisnis jasa transportasi GO JEK, sedangkan pada penelitian ini di Puskesmas Badas.

¹⁶Tri Ulfa Wardani “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Go Jek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Febi Uin Sumatra Utara)”. (Medan : Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara ,2017)