

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini kesehatan merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam aspek kehidupan manusia, karena kesehatan merupakan aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial.¹ Hidup sehat dan sejahtera adalah keinginan semua pihak, tidak hanya dari pihak individu saja, akan tetapi juga keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta dapat meningkatkan produktivitas masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Bab II Pasal 2 dan 3 disebutkan bahwa pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Prinsip - prinsip tersebut diantaranya: prinsip perikemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, prinsip kemanfaatan serta prinsip usaha bersama dan kekeluargaan. Selain itu juga harus menerapkan prinsip keadilan dan pemerataan. Kemudian prinsip yang terakhir yaitu prinsip perikehidupan dalam keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri.

¹ Dewi Meilana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung* (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung, Bandar Lampung 2017), 1.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kesehatan di Indonesia sendiri disepanjang tahun 2018 didominasi oleh masalah gizi buruk dan penyakit tidak menular. Riset Dasar (Riskesdas) 2018, mencatat bahwa Kementerian Kesehatan dapat mengurangi angka suntung dari 37,2 persen menjadi 30,8 persen selama lima tahun. Sedangkan gizi buruk tidak berkurang banyak, dari 19,6 persen menjadi 17,6 persen. Di sisi lain, angka obesitas justru mengalami peningkatan dari 14,8 persen menjadi 21,8 persen. Perkembangan penyakit tidak menular juga harus menjadi catatan. Hampir semua penyakit tidak menular mengalami peningkatan seperti kanker, stroke, gangguan ginjal kronis, diabetes dan hipertensi.² Untuk menunjang kesehatan masyarakat Indonesia serta mengurangi penyakit yang ada, pemerintah menyediakan berbagai fasilitas kesehatan bagi masyarakat. Mulai dari fasilitas kesehatan yang beskala besar yaitu rumah sakit, sampai dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama yaitu Puskesmas. Salah satu fasilitas kesehatan yang beskala besar dan lengkap yang telah disiapkan oleh pemerintah yaitu rumah sakit.

Rumah sakit adalah institansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat.³ Namun

² <http://m.cnnindonesia.com/gayahidup/catatankesehatantahun2018>, diakses tanggal 7 Mei 2019, pukul 21.00 WIB.

³ UU No. 44/2009.

keberadaan rumah sakit mayoritas hanya berada di wilayah kota ataupun wilayah yang ramai saja. Lain halnya dengan Puskesmas, yang dapat dijumpai di setiap Kecamatan. Sehingga hal itu dapat mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan ketika mereka membutuhkan fasilitas tersebut. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah di bawah pengawasan Dinas Kesehatan dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia. Puskesmas dicetuskan pada tahun 1968 dalam rapat kerja nasional, awalnya disebut dengan sistem pelayanan kesehatan terpadu. Kemudian oleh pemerintah (Departemen Kesehatan) dikembangkan menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Yang mana puskesmas tersebut harus lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.⁴

Pembangunan kesehatan yang telah diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

1. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Bab I Pasal 2 Ayat 2.

2. Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Hidup dalam lingkungan sehat.
4. Memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas sebagaimana dimaksud di atas, bertujuan untuk mendukung terwujudnya kecamatan sehat.⁵

Kota Kediri merupakan ibukota dari Karesidenan Kediri yang terdiri dari beberapa kota dan kabupaten yaitu kabupaten Kediri, Nganjuk, Tulungagung, Blitar, dan Trenggalek. Struktur wilayah Kota Kediri terbagi menjadi 2 bagian oleh Sungai Brantas yang membujur dari arah dari arah Selatan ke Utara sepanjang 7 Km. Wilayah sebelah Barat termasuk Kecamatan Mojoroto, dan sebelah Timur meliputi Kecamatan Kota dan Kecamatan Pesantren. Sedangkan jumlah Kabupaten yang berada di Kediri yaitu sebanyak 25 Kecamatan.⁶ Untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kesehatan Masyarakat, di Kota Kediri mempunyai 9 Puskesmas dan 26 Puskesmas Pembantu. Selain itu juga memiliki 3 Puskesmas yang telah bersertifikasi ISO 9001: 2008. Puskesmas tersebut yaitu puskesmas Sukorame, Puskesmas Pesantren II dan Puskesmas Kota Wilayah Utara. Kemudian ada 1 Puskesmas yang telah terakreditaasi di Puskesmas

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Bab I Pasal 2 Ayat 2.

⁶ Profil Kesehatan Kota Kediri Tahun 2017, 5.

Pesantren I. Sedangkan dalam Wilayah Kabupaten Kediri sendiri terdapat 37 Puskesmas.⁷ Yang mana Puskesmas di masing-masing Kecamatan tersebut berupaya meningkatkan kesehatan masyarakatnya, salah satunya yaitu Puskesmas Kecamatan Pagu.

Puskesmas Pagu merupakan salah satu dari sekian banyak Puskesmas yang dalam pelaksanaan kegiatannya ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hubungannya dengan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, Puskesmas Pagu berusaha memberikan pelayanan yang baik. Selain itu Puskesmas Pagu juga beroperasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan. Hal itu dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh Puskesmas Pagu itu sendiri diantaranya pernah memperoleh prestasi yang membanggakan. Prestasi tersebut yaitu Puskesmas Pagu pernah mendapatkan gelar Puskesmas Berstandar Internasional ISO 9001:2008.⁸ Puskesmas Pagu mempunyai 10 unit pelayanan kesehatan yang ada di dalamnya. Mulai dari unit pendaftaran, unit pengobatan umum, unit pengobatan gigi, unit obat, unit kasir. Dan lima unit lainnya yaitu unit laboratorium, unit pelayanan KIA/KB, unit TU, unit gizi, unit sanitasi, serta satu sekretariat ISO.

Salah satu bagian yang paling utama dalam Puskesmas yang berhubungan langsung dengan pelayanan yaitu bagian resepsionis.

⁷ www.dinkes.kedirikab.go.id diakses tanggal 27 Maret 2019, pukul 09.00 WIB.

⁸Ibid.

Resepsionis adalah orang yang bertugas menerima tamu dan memberikan informasi disuatu perusahaan. Resepsionis biasanya ditempatkan dibagian depan kantor, ini bertujuan agar tamu yang datang mengetahui cara yang mudah untuk mencari informasi. Selain itu resepsionis juga berfungsi sebagai gambaran dari suatu perusahaan.⁹ Tugas resepsionis dalam Puskesmas sendiri yaitu melayani pendaftaran pasien, memeriksa rekam medis, dan melayani pembayaran. Resepsionis menggambarkan pelayanan dalam Puskesmas secara keseluruhan. Jika pasien beranggapan proses awal pelayanannya baik, maka pelayanan seterusnya juga baik. Hal ini karena resepsionis merupakan proses awal yang harus dilalui oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, maka dari itu bagian resepsionis harus bisa memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik.

Selain Puskesmas Pagu juga terdapat Puskesmas lain yang dekat dengan Puskesmas kecamatan Pagu tersebut, yaitu Puskesmas Gurah dan Puskesmas Ngasem. Kedua Puskesmas ini sering dikunjungi pasien untuk berobat. Berikut ini akan ditampilkan dalam tabel perbandingan antara Puskesmas Pagu, Puskesmas Gurah dan Puskesmas Ngasem.

⁹ Ujiansma.com/pengertian-dan-tugas-resepsionis, di akses tanggal 27 Maret 2019, pukul 09.00 WIB.

Tabel 1.1
Perbandingan antara Puskesmas Pagu, Puskesmas Gurah dan
Puskesmas Ngasem

Pembeda	Puskesmas Pagu	Puskesmas Gurah	Puskesmas Ngasem
Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengutamakan lansia dan balita • Terdapat seorang pegawai yang menyambut dan menjelaskan alur berobat di Puskesmas dibagian depan resepsionis 	Mengutamakan lansia dan balita	Mengutamakan lansia dan balita
Tenaga Kerja	41 tenaga kerja	35 tenaga kerja	38 tenaga kerja
Harga	Rp. 5000	Rp. 5000	Rp. 5000

Sumber: Observasi 2 Mei 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa Puskesmas Pagu memiliki keunggulan dalam hal pelayanan, seperti adanya seorang pegawai yang menyambut dan menjelaskan alur berobat di Puskesmas. Berdasarkan hasil observasi awal peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah berkunjung di Puskesmas Pagu dalam tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2016 hingga tahun 2018.

Tabel 1.2
Jumlah Pasien Puskesmas Pagu

Keterangan	2016	2017	2018
Jumlah pasien dalam satu tahun	28.396	20.828	12.392

Sumber: Data SP2TP Puskesmas Pagu Tahun 2016

Dalam tabel 1.2 dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun jumlah pasien Puskesmas Pagu mengalami penurunan. Pada tahun 2016 Puskesmas Pagu memiliki pasien sebanyak 28.396 dan pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 20.828 pasien. Data tahun 2018 jumlah pasien Puskesmas Pagu mengalami penurunan dari tahun sebelumnya menjadi 12.392 pasien. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal mulai dari munculnya Rumah sakit baru yang tidak jauh dari Puskesmas Pagu dan kebijakan pemerintah. Penurunan ini diakui sendiri oleh pihak Puskesmas salah satunya yaitu disebabkan karena tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan sehingga kunjungan ke Puskesmas pun menurun.¹⁰ Pada tahun 2018, rumah sakit Muhammadiyah yang letaknya tidak jauh dari Puskesmas Pagu telah bekerjasama dengan BPJS sehingga para pasien lebih memilih berobat ke rumah sakit daripada di Puskesmas dengan alasan antrian tidak panjang seperti antrian di Puskesmas. Selain itu juga dibangun rumah sakit Aura Syifa kelas C pada tahun 2017 yang terletak kira-kira 100 meter dari Puskesmas Pagu. Kemudian kebijakan dari BPJS sendiri yaitu pasien harus melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama sebelum ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan.¹¹ Selain itu pemerintah juga menetapkan untuk pasien yang hendak berkunjung ke puskesmas diminta untuk membawa E-KTP serta surat keterangan domisili dari kelurahan. Hal itu merupakan syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh pasien BPJS. Oleh

¹⁰ Data SP2TP Puskesmas Pagu Tahun 2016

¹¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 71 tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada jaminan kesehatan nasional

sebab itu pasien yang hendak berkunjung ke Puskesmas harus berkunjung ke Puskesmas sesuai wilayahnya masing-masing.

Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan pasien dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan pelayanan puskesmas tersebut di mata pasiennya. Untuk mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak, maka peneliti menyebar kuisioner awal kepada 35 responden. Berikut tabel hasil kuisioner mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Pagu:

Tabel 1.3
Kepuasan pasien di puskesmas Pagu

Keterangan	Total
Sangat Tinggi	2
Tinggi	10
Cukup Tinggi	21
Rendah	2
Sangat Rendah	0
Jumlah	35

Sumber: Observasi di Puskesmas Pagu

Dari data pada tabel 1.3 di atas dapat dilihat bahwa pasien yang merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Pagu sebanyak 10 responden, mayoritas responden menjawab cukup tinggi atas kepuasan yang dirasakan dengan jumlah 21 responden. Kepuasan rendah dinyatakan oleh 2 responden dan untuk kategori kepuasan sangat rendah tidak ada responden yang memilihnya. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Pagu.

Menurut Lupyoadi, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.¹² Berdasarkan pemaparan dari faktor-faktor kepuasan tersebut, pasien di Pusesmas Pagu merasa puas karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. Oleh sebab itu, peneliti melakukan observasi awal kepada 35 responden yang memilih berobat di Puskesmas Pagu. Hal ini untuk mengetahui alasan para pasien berobat di Puskesmas Pagu.

Tabel 1.4
Alasan Pasien Puskesmas Pagu Memilih Puskesmas Pagu

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	Jumlah
Kualitas Produk	4
Kualitas Pelayanan	17
Emosional	0
Harga	6
Biaya	8
Jumlah	35

Sumber: Observasi di Puskesmas Pagu

Dari tabel 1.4 di atas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Pagu didominasi oleh kualitas pelayanan. Dari kelima faktor kepuasan konsumen tersebut, alasan terbanyak pasien memilih Puskesmas Pagu dikarenakan kualitas pelayanannya. Menurut 17 responden memilih puskesmas Pagu dikarenakan kualitas pelayanan yang baik, 4 responden memilih kualitas

¹² Nadiya Fikriyatuz Zakiyah, *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS Indonesia Kantor Cabang Malang* (Skripsi: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2017), 26.

produk sebagai alasan berkunjung di Puskesmas Pagu. 6 responden memilih harga, 8 responden memilih biaya, dan tidak ada responden yang memilih faktor emosional sebagai alasan berkunjung di Puskesmas Pagu.

Dari hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa alasan pasien memilih Puskesmas Pagu karena pelayanan yang diberikan. Puskesmas Pagu sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasiennya. Sehingga para pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di dalam Puskesmas Pagu, maka peneliti menyebar kuisisioner kepada 35 responden yang ada di Puskesmas Pagu. Berikut tabel hasil kuisisioner pelayanan di Puskesmas Pagu:

Tabel 1.5
Kualitas pelayanan resepsionis di puskesmas Pagu

Keterangan	Total
Sangat Baik	17
Baik	16
Cukup Baik	3
Kurang Baik	0
Tidak Baik	0
Jumlah	35

Sumber: Observasi di Puskesmas Pagu

Dari tabel 1.5 di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Pagu menurut 17 responden termasuk kategori sangat baik, kategori baik sebanyak 16 responden, kategori cukup baik sebanyak 3 responden, dan kategori kurang baik serta kategori tidak baik tidak ada responden yang memilihnya. Dari hasil observasi tersebut dapat diketahui

bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Pagu kepada pasien yang berkunjung sangatlah baik.

Kepuasan dalam kegiatan dibidang jasa kesehatan sendiri berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan kepada para pasiennya baik secara medis maupun non medis. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Sebagaimana halnya teori yang telah diungkapkan oleh Kotler dan Keller. Bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berkunjung.¹³

Tolok ukur keberhasilan suatu puskesmas ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kepada para pasien. Menurut Kotler kualitas pelayanan diartikan sebagai keseluruhan ciri dari barang dan jasa. Ciri tersebut mempengaruhi pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan maupun tidak dinyatakan. Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan *service quality (servqual)*. Diantaranya yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

¹³ Nidia, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar*, (Skripsi: Universitas Hasanuddin Makasar, Makasar 2012), 2-3.

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.¹⁴

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Bagian Resepsionis Puskesmas Pagu Kabupaten Kediri)”**.

¹⁴ Dewi Meilanan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mejusi Provinsi Lampung*, 2.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan resepsionis di Puskesmas Pagu?
2. Bagaimanana kepuasan pasien di Puskesmas Pagu?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pagu?

C. Tujuan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan resepsionis terhadap pasien di Puskesmas Pagu.
2. Untuk megetahui tingkat kepuasan pasien di ruang resepsionis Puskesmas Pagu.
3. Untuk megetahui pengaruh kualitas pelayanan resepsionis yang diberikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Pagu.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu organisasi khususnya mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang dilaksanakan pada suatu organisasi.

- b. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Secara Praktis

a. Bagi Manajemen Puskesmas

Dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi UPTD Puskesmas Pagu. Sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan.

b. Bagi orang lain

Diharapkan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti. Serta dapat digunakan untuk panduan peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

E. Telaah Pustaka

Pelayanan mempunyai peran penting dalam mewujudkan kepuasan pasien di Puskesmas Pagu, sebab pelayanan adalah citra dari Puskesmas itu sendiri untuk menunjang rasa loyalitas pasien terhadap Puskesmas tersebut. Dalam beberapa kajian empiris dan teoritis mengenai kualitas pelayanan terdapat beberapa penelitian terdahulu diantaranya:

1. Faridah Ilmiah.¹⁵ Dari beberapa hasil analisis data yang dilakukan peneliti terhadap kedua variabel diperoleh distribusi data yang berdistribusi normal. Uji hipotesis diperoleh hasil t_{hitung} 28,957 dan nilai sig. 0,000 sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga ada hubungan secara searah dan signifikan. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil besarnya variabel (X) sebesar 87% terhadap variabel (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umroh berada dikategori baik. Sisanya 13% diperoleh oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas, seperti kualitas produk, harga dan promosi. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada subjek penelitiannya, dalam penelitian ini subjek penelitiannya dibatasi hanya berlaku untuk jamaah wanita Rameyza *Tour And Travel*. Sedangkan subjek dalam penelitian yang akan diteliti yaitu semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pagu.
2. Ahmad Mansyur Pane.¹⁶ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan

¹⁵ Faridah Ilmiah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Wanita Rameyza Tour And Travel*, (skripsi: STAIN Kediri, Kediri, 2017), viii.

¹⁶ Ahmad Mansyur Pane, skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Di Zona Futsal* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2017), vii

data primer yang berasal dari sampel yaitu pengguna lapangan Zona Futsal. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Berganda. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal (2) fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal (3) harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal (4) lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal, dan (5) kualitas layanan, fasilitas, harga dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Zona Futsal. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu penelitian terdahulu menggunakan empat variabel X yaitu Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, Dan Lokasi, sedangkan penelitian sekarang hanya menggunakan satu variabel X saja yaitu kualitas pelayanan.

3. Saifuddin dan Sunarsih.¹⁷ Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh service atau pelayanan dan juga kinerja dari sebuah lembaga. Ketika pelayanan dan kinerja sebuah lembaga tidak atau kurang baik maka kepuasan pelanggan menunjukkan angka yang rendah.

¹⁷ Saifuddin dan Sunarsih. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" *Az Zarka*, (Skripsi: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, 2016) Vol. 8, No. 2., 175

Berdasarkan penelitian penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, tingkat Kepentingan (*Importance*) > Tingkat Kinerja (*Performance*) atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* > *Perceive Service*. Dengan demikian, berarti mahasiswa belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Faktor-faktor yang belum memberikan kepuasan kepada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta meliputi semua faktor, dengan urutan sebagai berikut reliability, diikuti dimensi assurance, tangibles, responsiveness dan terakhir empathy (2,88). Faktor-faktor lainnya yang dianggap tidak penting tapi sudah dilaksanakan dengan baik oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah: Faktor interior kantor dan ruang kelas UIN yang menarik, Faktor tampilan kantor dan fasilitas fisik UIN yang menarik, Faktor jam operasi UIN yang sangat jelas, Faktor lokasi UIN yang seharusnya mudah dijangkau, Faktor nama fakultas/jurusan di UIN seharusnya mudah dikenali, Faktor ketersediaan data alumni dan tempat bekerjanya, Faktor tarif layanan yang rendah, Faktor penampilan karyawan (staff) UIN yang Islami, Faktor penampilan/pembawaan para pimpinan UIN yang Islami, Faktor penampilan/ pembawaan para dosen UIN yang Islami. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam objek penelitiannya, dalam penelitian ini penelitian dilakukan pada

mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan penelitian yang baru melakukan penelitian pada Pelayanan Puskesmas Pagu.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diuji secara empiris.¹⁸ Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.¹⁹ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a): adanya pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap pasien pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pagu.
2. Hipotesis Nol (H_0): tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan resepsionis terhadap pasien pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pagu.

¹⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 69.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipa, 1995), 58.