

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No.81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dan diperkuat dengan terbitnya surat edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4/M/PAN-RB/03/2012 tentang pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan tersebut dibuat untuk merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk

pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”. Dalam rangka mewujudkan status derajat kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satu di antaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan. Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Namun, sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas milik pemerintah baik ini maupun itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparat pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparat yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sudiro (2001) di beberapa puskesmas di daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15 sampai 20 menit. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di puskesmas. Hasil polling pendapat pusat informasi Departemen Kesehatan Jakarta (2000), diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan oleh pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Hasil pemantauan Pusat Informasi Kesehatan (PIK) diketahui bahwa untuk satu orang pasien di puskesmas dibutuhkan waktu tunggu di loket 10 menit, di ruang periksa 15 sampai 20 menit dan ditempat resep biasa mencapai 15 menit, jadi untuk satu kali kunjungan pasien membutuhkan waktu 45 menit sampai 1 jam.

Menurut hasil Susenas dalam profil Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (2007), dari penduduk yang berobat jalan sebesar 23,4% memanfaatkan puskesmas, dan penduduk yang pernah dirawat inap sebesar 9,81%. Hal ini kemungkinan menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih sangat rendah. Terlihat dari rendahnya persentase penduduk yang berobat ke puskesmas diperkirakan karena fasilitas pelayanan yang kurang memadai, terbatasnya waktu pelayanan, dan masih banyak puskesmas yang masih sulit dijangkau serta beberapa faktor lainnya. Hal ini didukung dengan hasil penelitian awal peneliti lewat wawancara terhadap salah satu pasien di Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan, Bejo (45tahun) warga medan tembung yang sedang mengantri untuk gilirannya diperiksa memberikan komentarnya terhadap pelayanan di puskesmas ini, bahwasannya beliau melihat dan merasakan kurang

sigapnya para petugas medis puskesmas dalam menangani keluhan pasien-pasiennya, dan pihak puskesmas belum memberikan perhatian yang ramah saat pasien melakukan pengobatan.

Dewasa ini analisis regresi sangat diperlukan dan menguntungkan bagi banyak pihak, baik dibidang sains, sosial, industri, maupun bisnis. Salah satu pemanfaatan analisis regresi adalah pada dunia bisnis atau yang berkaitan dengan aktifitas pemasaran. Analisis regresi menjadi salah satu bagian statistika yang paling banyak aplikasinya. Analisis regresi memberikan keleluasaan untuk menyusun model hubungan atau pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, bahkan digunakan untuk meramalkan untuk kondisi berikutnya. Regresi memiliki bentuk bermacam-macam diantaranya regresi linier sederhana maupun regresi linier berganda digunakan untuk mencari model hubungan linier antara variabel- variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linear merupakan metode statistik yang paling jamak dipergunakan dalam penelitian-penelitian sosial, terutama penelitian ekonomi dan penelitian statistik. Program komputer yang paling banyak digunakan dalam penelitian statistik adalah SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Sebagai akibat dengan pentingnya penggunaan regresi akan terasa perlu untuk mempelajari analisis data yang terdiri atas banyak variabel. Jika kita mempunyai data yang terdiri atas dua atau lebih variabel adalah sewajarnya untuk mempelajari cara bagaimana variabel-variabel itu berhubungan. Hubungan yang didapat sebelumnya dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik yang menyatakan hubungan fungsional antara variabel- variabel. Regresi linier merupakan suatu metode analisis statistika yang mempelajari pola hubungan antara dua atau lebih variabel. Pada kenyataannya sehari-hari sering dijumpai sebuah kejadian dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel oleh karenanya dikembangkanlah analisis regresi berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistika umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variable dependen dengan beberapa variable independen. Tujuan analisis regresi linier berganda adalah menggunakan nilai-nilai variable

independen yang diketahui untuk meramalkan nilai variable independen. Model analisis regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 + a_3X_3 + \dots + a_nX_n$$

Analisis regresi (*regression analysis*) merupakan suatu teknik untuk membangun persamaan dengan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Analisis regresi dapat didefinisikan metode statistika yang digunakan untuk menentukan bentuk hubungan antara variabel-variabel, dengan tujuan pokok dalam penggunaan metode ini adalah untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari suatu variabel lain yang belum diketahui. Pada penelitian ini akan dicoba untuk melihat hubungan antara variabel dependen yaitu kepuasan pasien terhadap variable independennya yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Disini tepat sekali mengambil metode analisis regresi karena pelayanan jasa sangat berhubungan dengan pemasaran yang bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan para pasien puskesmas. Peneliti akan mencoba membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dan dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien puskesmas pada saat periksa sambil menunggu antrian untuk diperiksa. Tujuan mengadakan kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan. Meskipun penelitian ini ruang lingkupnya hanya puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut. Dari paparan hasil survey dan wawancara diatas, dilihat dari segi manajemen jasa, bahwa pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat mempengaruhi kualitas kepuasan konsumen, dalam hal ini pasien yang hendak berobat ke Puskesmas.

Berdasar penelitian terdahulu, dapat dijadikan acuan bahan referensi dan bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian ini. M.Ichsan Badong (2005) “ Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Kabupaten Donggala” dimana analisis data dilakukan secara verifikatif yang tipe penelitiannya adalah kausalatif. Data

dianalisis dengan mencari selisih antara harapan pasien dengan kinerja puskesmas yang dipersepsikan responden. Penelitian ini menggunakan enam dimensi yang berkontribusi kepuasan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Dari hasil keseluruhan pengukuran indeks kepuasan pasien Puskesmas di kabupaten Donggala sebesar -0,3064, mengindikasikan bahwa puskesmas belum memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Dimensi kualitas jasa yang memberikan tingkat kepuasan paling baik adalah *Responsiveness* dan dimensi *Reliability* merupakan dimensi yang paling tidak memuaskan pasien.

Penelitian Annisa Dita Rachmawati, Ismaini Zain, dan Kresnayana Yahya (2012) “Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan terhadap Service Quality Unit pembangkit PT. Pembangkitan Jawa-Bali” menunjukkan hasil uji analisis faktor dan analisis Gap dengan menggunakan metode *Top Two Boxes* menunjukkan kinerja jasa unit pembangkit PT. PJB terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan lima dimensi yang berkontribusi kepuasan pelanggan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Berdasarkan hasil analisis faktor secara *overall* (keseluruhan pembangkit) dapat diketahui jika seluruh indikator dapat dikumpulkan menjadi 3 faktor yaitu faktor kinerja utama, faktor kemampuan pendukung dan faktor keandalan perangkat. Dan berdasarkan metode *Top Two Boxes*, analisis kepuasan pelanggan PT. PJB secara *overall* (keseluruhan pembangkit) diperoleh dimensi tingkat kepuasan paling tinggi adalah *Reliability* sedangkan paling rendah adalah *Responsiveness*. Kepuasan pelanggan terhadap unit pembangkit PT. PJB berdasarkan analisis gap diketahui bahwa masih banyak aspek yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dan pada penelitian ini, mencoba untuk menunjukkan model regresi yang baik dengan menggunakan metode regresi linier berganda menunjukkan kualitas pelayanan jasa yang baik terhadap kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan perhatian yang dihitung berdasarkan hasil kuesioner dengan terlebih dahulu dipenuhinya beberapa uji asumsi klasik. Hasil perhitungan dari skor kuesioner

kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 17.0 untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan beberapa uji asumsi klasik. Bedanya metode ini dengan metode sebelumnya yang pernah ada adalah, metode ini mencoba membuktikan hasil model regresi yang baik. Model regresi linier berganda (multiple regression) dapat disebut sebagai model regresi yang baik jika model tersebut memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). *Best* dimaksudkan sebagai terbaik. Hasil regresi dikatakan *best* apabila garis regresi yang dihasilkan guna melakukan estimasi atau peramalan dari sebaran data akan menghasilkan error yang terkecil. *Linear*, dalam model artinya model yang digunakan dalam analisis regresi telah sesuai dengan kaidah OLS (*Ordinary Least Square*) dimana variabel-variabel penduganya hanya berpangkat satu. *Linear* dalam parameter menjelaskan bahwa parameter yang dihasilkan merupakan fungsi linier dalam sampel. *Unbiased* (tidak bias), suatu estimator dikatakan unbiased jika nilai harapan dari estimator sama dengan nilai yang benar. *Estimator*, model regresi harus merupakan estimator yang baik, yaitu dapat memperkirakan nilai populasi dengan memakai nilai sampel. Dan *BLUE* bisa dicapai bila memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik dilakukan agar dalam regresi linier berganda dapat menghasilkan estimator linier yang akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Lalu diteruskan dengan melakukan uji analisis regresi linier berganda yaitu uji analisis koefisien determinasi, uji F dan uji t.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan dengan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pasien.
2. Dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

1.3 Batasan Masalah

1. Ruang lingkup penelitian hanya di Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan.
2. Dalam penelitian ini permasalahan hanya dibatasi pada tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan.
3. Dalam penelitian ini variabel yang dipertimbangkan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas Sentosa Baru Medan Perjuangan ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan pasien.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan yang ditinjau dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Untuk mengetahui dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel manakah yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti : Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan bidang matematika khususnya analisis regresi linier berganda, dapat mengetahui model regresi yang baik, memahami analisis uji-uji asumsi klasik

dan uji statistiknya, serta memahami penggunaan program SPSS dan membaca hasil output SPSS tersebut .

2. Bagi Puskesmas : Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.
3. Bagi Pembaca : Sebagai tambahan pengetahuan bidang matematika khususnya analisis regresi linier berganda, mengetahui model regresi yang baik, memahami analisis uji-uji asumsi klasik dan uji statistiknya, serta memahami penggunaan program SPSS dan membaca hasil output SPSS tersebut .