



SEKRIPSI QURROTUL UYUN-09160489N ..docx

Sep 20, 2021

7983 words / 51884 characters

QURROTUL UYUN-09160489N ..docx

## ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI TAHUN - QURROTUL UYUN-09160489N ..docx

## Sources Overview

24%

OVERALL SIMILARITY

1	studylibid.com INTERNET	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	2%
3	etheses.uin-malang.ac.id INTERNET	1%
4	repository.setiabudi.ac.id INTERNET	1%
5	repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
6	journal2.um.ac.id INTERNET	<1%
7	etheses.iainponorogo.ac.id INTERNET	<1%
8	zakariahdoumbojo.blogspot.com INTERNET	<1%
9	hu.wikipedia.org INTERNET	<1%
10	repository.pelitabangsa.ac.id INTERNET	<1%
11	lib.unnes.ac.id INTERNET	<1%
12	repository.bungabangsacirebon.ac.id INTERNET	<1%
13	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id INTERNET	<1%
14	eprints.dinus.ac.id INTERNET	<1%
15	repositori.usu.ac.id INTERNET	<1%
16	jmas.unbari.ac.id INTERNET	<1%

17	docplayer.info INTERNET	<1%
18	repo.unand.ac.id INTERNET	<1%
19	repository.uinjkt.ac.id INTERNET	<1%
20	Jamaluddin Jamaluddin. "Pengaruh Service Perfomance Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Membentuk Loyalitas". CROSSREF	<1%
21	download.garuda.ristekdikti.go.id INTERNET	<1%
22	es.scribd.com INTERNET	<1%
23	mafiadoc.com INTERNET	<1%
24	Willi Fatimaleha, Anna Sofia Atichasari, Eso Hernawan, Ni'matullah Ni'matullah. "Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak", STATERA: ... CROSSREF	<1%
25	repository.uinjambi.ac.id INTERNET	<1%
26	core.ac.uk INTERNET	<1%
27	text-id.123dok.com INTERNET	<1%
28	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id INTERNET	<1%
29	Nevi Laila Khasanah, Taufik Mukmin. "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, dan Murabahah Terhadap Profitabilitas Bank ... CROSSREF	<1%
30	www.bimakini.com INTERNET	<1%
31	johannessimatupang.wordpress.com INTERNET	<1%
32	digilib.unila.ac.id INTERNET	<1%
33	e-jurnal.uajy.ac.id INTERNET	<1%
34	repository.iainkudus.ac.id INTERNET	<1%
35	123dok.com INTERNET	<1%
36	fr.scribd.com INTERNET	<1%
37	riset.unisma.ac.id INTERNET	<1%
38	dinkes-kotakupang.web.id INTERNET	<1%
39	ejournal.unsrat.ac.id INTERNET	<1%
40	eprints.um.ac.id INTERNET	<1%

41	journal.feb.unmul.ac.id INTERNET	<1%
42	www.jogloabang.com INTERNET	<1%
43	www.slideshare.net INTERNET	<1%
44	aksarapublic.com INTERNET	<1%
45	pt.scribd.com INTERNET	<1%
46	pt.slideshare.net INTERNET	<1%
47	hdl.handle.net INTERNET	<1%
48	morinforent.wordpress.com INTERNET	<1%
49	pusdatin.kemkes.go.id INTERNET	<1%
50	repository.poltekeskupang.ac.id INTERNET	<1%
51	Putri Intan Permata Sari, Fitri Yeni, Ramdani Bayu Putra, Rosa Citra Dewi. "The Influence Of The Level Of Tax Awareness And Tax Paym... CROSSREF	<1%
52	alhasyi.blogspot.com INTERNET	<1%
53	ojs.jurnalrekaman.com INTERNET	<1%
54	repository.lppm.unila.ac.id INTERNET	<1%
55	repository.trisakti.ac.id INTERNET	<1%
56	Nur Aziza, Lussia Mariesti Andriany. "PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA PERAWAT DENGAN PENGETAHUAN MEDIASI DAN KONSEP KINERJA". CROSSREF	<1%
57	ejournal-pasca.undiksha.ac.id INTERNET	<1%
58	id.scribd.com INTERNET	<1%
59	repository.iainpalopo.ac.id INTERNET	<1%
60	repository.stiewidyamanggalia.ac.id INTERNET	<1%
61	repository.um.ac.id INTERNET	<1%
62	repository.upstegal.ac.id INTERNET	<1%
63	sailova.blogspot.com INTERNET	<1%
64	www.kompasiana.com INTERNET	<1%

65  
INTERNET

&lt;1%

**Excluded search repositories:**

- Submitted Works

**Excluded from Similarity Report:**

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 10 words).

**Excluded sources:**

- None

**ANALISIS KINERJA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS PURWANTORO II WONOGIRI  
TAHUN 2021**



Disusun Oleh :

Nama: Qurrotul Uyun

NIM : 09160489N

<sup>4</sup> **PROGRAM STUDI D-4 ANALIS KESEHATAN**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI**

**SURAKARATA**

**2021**

## 17 BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kebutuhan penting masyarakat dalam kehidupan adalah dalam bidang kesehatan. Melalui fasilitas kesehatan yang baik dapat membuat kepuasan dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut terdapat dalam UU Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik , fasilitas kesehatan yang diberikan<sup>40</sup> kepada masyarakat, Negara telah mengeluarkan kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan negeri sehingga menciptakan iklim fasilitas kesehatan yang prima dalam negara. Penerapan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009. Oleh karena itu, pemerintah mengupayakan pemenuhan kesehatan yang terdekat untuk dapat diakses oleh seluruh penduduk Indonesia. Dalam menciptakan fasilitas kesehatan, negara mendirikan puskesmas. Unit pelaksana kesehatan pada tingkat kecamatan disebut puskesmas. Pada tingkat kecamatan pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hal ini akan menjawab isu-ismasalah-masalah pada bidang kesehatan seperti minimnya sumberdaya kesehatan, masih kurangnya tingkat pelayanan kesehatan, kurangnya fasilitas kesehatan bagi penyandang cacat dan lansia, belum meratanya jaminan kesehatan dari pemerintah, pemanfaatan system informasi kesehatan yang kurang optimal, dan lain sebagainya.

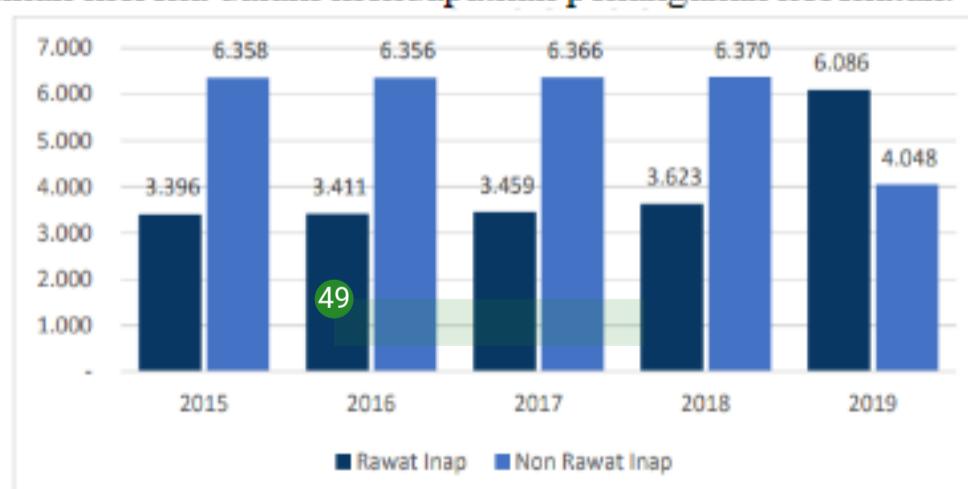
Penambahan jumlah puskesmas dari tahun ketahun menjadi perhatian penting bagi pemerintah untuk mencapai status Indonesia Sehat 2025. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah puskesmas di Indonesia sejak tahun 2015-2019 sebanyak 70 unit pertahun yang ditunjukkan pada grafik berikut:



Gambar 1. 1 Peningkatan Jumlah Puskesmas tahun 2015-2019

(Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Pemerintah juga meningkatkan status beberapa Puskesmas yang semula hanya melayani rawat jalan menjadi Puskesmas yang memberikan layanan rawat inap. Hal tersebut memiliki tujuan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang maksimal dan tidak berbelit-belit. Sehingga memudahkan mereka dalam mendapatkan penanganan kesehatan.



(Sumber: Pusat Data dan Informasi, Kemenkes RI, 2020)

Dalam prosesnya pelayanan kesehatan berkaitan dengan kualitas pelayanan Dilengkapi fasilitas kesehatan seperti pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, pusat kesehatan), layanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan Tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Kinerja layanan fokus pada hasil Kerja, kecepatan kerja, pekerjaan selesai seperti yang diharapkan Pelanggan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (Himawan, 2016).

Kepuasan pasien mengacu pada beberapa atau semua harapan dari layanan yang diterima. Definisikan kepuasan untuk tingkatkan atas perbandingan yang dilakukan seseorang setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan adalah Perbedaan kinerja antar fungsi Penuh dengan sebuah pengharapan. Apabila melakukan kinerja yang buruk maka akan sangat membuat pasien merasa kecewa. Namun apabila kinerja yang dilakukan bagus maka pasien akan sangat merasa puas. Suatu harapan kepuasan pasien dapat dibentuk berdasarkan pengalaman, komentar maupun melalui informasi. Kepuasan sosial Setiap orang bisa berbeda. Evaluasi kepuasan tergantung pada persepsi, latar belakang dan pengalaman seseorang. Pelayanan kesehatan, meski semua pihak Puskesmas menyediakan layanan Semua pasien sama Tingkat kepuasan mungkin berbeda-beda. Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktornya Tentukan jurusan selain kepuasan Kualitas hasil mengatasi masalah kesehatan Dengan kata lain, ada

kesembuhan dan kualitas Pelayanan petugas yang baik, ramah dan sopan Dan integritas fasilitas. Penilaian kualitas Pelayanan bisa diukur secara obyektif Dan pengukuran subjektif dan objektif didasarkan pada aspek professional Layanan mencakup operasi standar Prosedur selama pengukuran (SOP) Diperoleh dengan mendeskripsikan secara subyektif Kepuasan pasien. Penilaian kepuasan Pelayanan kesehatan masyarakat di daerah tersebut Kerja adalah kerja keras Segera menilai untuk meningkatkan kualitas layanan (Umniyati, 2010)

Kinerja pegawai, merupakan kinerja karyawan merupakan apa yang telah diperoleh individu dalam organisasi. Kinerja merupakan pengalaman dari pekerjaan tertentu yang telah dilakukan sebelumnya dilakukan oleh karyawan sesuai dengan pemahaman kinerja, hasil kerjanya bisa jadi relevan <sup>35</sup> Kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja karyawan tidak hanya terpengaruh Dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan pengetahuan profesional, tetapi juga untuk memperoleh kepuasan pasien atau pelanggan (Himawan, 2016).

Sebuah tempat yang digunakan sebagai pengembangan kesehaan dari suatu masyarakat yang dapat memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan kepada masyarakat merupakan fungsi dari puskesmas (Herlambang, 2016). Puskesmas merupakan lini pertama pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang terdekat untuk dapat diakses langsung. Pendirian puskesmas ditujukan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam pengelolaan puskesmas terdapat program pokok (*public health essential*)

yang dilaksanakan oleh Negara agar masyarakat sejahtera. (Herlambang, 2016).

Pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas mempunyai peran penting dalam peningkatkan kesehatan masyarakat. Puskesmas harus peduli dengan <sup>60</sup> kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengetahui uas seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan di puskesmas. (Permenkes, 2016).

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat adalah departemen kesehatan fungsional yang berpartisipasi aktif di masyarakat, Puskesmas diawasi oleh Departemen kesehatan yang menyediakan perawatan untuk masyarakat. Kegiatan kesehatan masyarakat salah satu kewenangan dari adanya puskesmas yaitu merencakan dan menganalisis masalah dari kesehatan masyarakat serta layanan yang dibutuhkan masyarakat, perencanaan adalah salah satu yang terpenting yaitu fungsi manajemen, fungsi manajemen hanya dapat ditingkatkan dan ditempelkan yang akan dipandu oleh peraturan yang direncanakan (Ayuningtyas, 2015).

Di era otonomi daerah saat ini Berbagai upaya dilakukan pemerintah Perbaikan Kota Wonogiri Kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan untuk mewujudkan Indonesia sehat tahun 2015, merupakan tanggungjawab warga negara. Agar dapat mencapai tujuan kesehatan yang diingkan, sebuah pelayanan harus memuaskan segala macam Kondisi termasuk; tersedia dan berkelanjutan, dapat diterima dan masuk

akal, mudah Nyaman, mudah dijangkau dan berkualitas baik. Salah satu abses di Wonogiri Puskesmas Purwantoro Kota Wonogiri. Di wilayah Kabupaten Wonogiri sendiri terdapat 34 puskesmas yang aktif dan masih dipergunakan sampai saat ini, setiap kecamatan terdapat dua puskesmas dengan jarak sekitar (1,1 km) atau dengan waktu tempuh sekitar 3 menit. Agen pengolah Atau jaga prosedur pelayanan kesehatan. Puskesmas Kabupaten Purwantoro di Kota Wonogiri belum saya rasakan Manfaatkan semaksimal mungkin. Harapan masyarakat sebagai pengguna jasa Layanan adalah layanan sederhana, Mudah, cepat, tidak berbelit-belit, Manusiawi, ramah, pasti Prosedur dan persyaratan layanan yang jelas Biaya sederhana dan masuk akal Konsisten dan nyaman transparansi, masih adakah indikasi di Puskesmas itu kepuasan pasien belum di nikmati oleh pasien sehingga harus diteliti dengan beberapa faktor yaitu *Customer orientation of service employes* (COSE) dan Kinerja pelayanan (Umniyati, 2010).

Kualitas pelayanan yang diwujudkan dengan kinerja pelayanan dan ditentukan oleh perilaku pemberi pelayanan seperti dokter, perawat, tenaga medis dan administrasi. Pelayanan rumah sakit yang menyediakan jasa merupakan orang terakhir yang melakukan pemasaran rumah sakit dan yang pertama berinteraksi langsung dengan pelanggan. Karyawan dituntut memiliki orientasi pada kebutuhan pelanggan dan orientasi pelanggan terhadap karyawan layanan (Andrewin & Chien, 2008).

## B. Rumusan <sup>10</sup>Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh pada kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II
2. Apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwantoro II

## C. <sup>22</sup>Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Purwantoro II.

## D. <sup>52</sup>Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

1. Bagi pegawai di Puskesmas

Untuk bahan pertimbangan pegawai di Puskesmas agar bisa meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa mendatang.

## 2. Bagi peneliti

Agar mengetahui dan mendapatkan pengalaman langsung sekaligus menambah pengetahuan sebagai Manajemen SDM untuk meningkatkan mutu pelayanan di Pukesmas

## 3. Bagi masyarakat

Mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan optimal di Puskesmas.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Peran dan Pemahaman Tentang Puskesmas

<sup>64</sup> Di dalam Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009, dijelaskan kesehatan maupun hak semua manusia serta menjadi unsur kesejahteraan yang wajib diwujudkan berdasarkan pancasila serta <sup>42</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan kesehatan pembangunan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang kedepannya diharapkan bisa menjadi alat bantu pengembangan dan pemberdayaan manusia sumber daya yang dapat digunakan sebagai modal untuk mewujudkan pembangunan nasional seutuhnya. Sosial, pengetahuan, dan jaringan kepercayaan berkembang bersama, kelompok dan organisasi diperlakukan sebagai sistem kompleks untuk menangkap variabilitas manusia dan faktor organisasi (Crane, 2015).

Program kesehatan harus dilihat sebagai strategi komprehensif agar dapat meningkatkan sosial dan kesejahteraan ekonomi suatu populasi. Strategi tersebut membutuhkan program terpilih yang bisa meningkatkan status kesehatan secara efisien. Misalnya dengan mengembangkan jaringan pelayanan kesehatan, air bersih infrastruktur, peningkatan gizi masyarakat, imunisasi, dan lain – lain (Lubis, 2009). Menurut Tjiptoherijanto & Soesetyo (1994), pembahasan tentang ekonomi kesehatan lebih fokus pada pelayanan kesehatan daripada pelayanannya kesehatan sendiri. Dalam pandangan

ekonomi, ini penting mengingat ekonomi akan selalu mengarah permintaan, penawaran dan distribusi komoditas yaitu pelayanan kesehatan, bukan kesehatannya sendiri. Beberapa inisiatif kesehatan masyarakat melekat di dalam darah, seperti menyediakan manusia materi edukasi virus imunodefisiensi, sedangkan inisiatif lainnya telah aktif dibuat, seperti skrining kardiovaskular, yang berarti meningkatkan tingkat donor darah interaksi komunitas (Shaz, dkk.,2012).

Ada beberapa pelayanan kesehatan masyarakat institusi di Indonesia, seperti rumah sakit, poliklinik dan Puskesmas. Pelayanan kesehatan masyarakat atau dikenal dengan Puskesmas adalah salah satu teknis unit pelaksana departemen kesehatan yang bertanggung jawab untuk memberikan kesehatan untuk semua tingkatan masyarakat dan juga sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama. Apalagi itu adalah fasilitas kesehatan yang langsung mempengaruhi dan menjadi acuan dalam merealisasikan warga Negara yang sejahtera. Sebagai tambahannya melakukan fungsi kuratif, itu juga memiliki peran kegiatan preventif dan promotif, yang dapat dilakukan dilihat dari 3 fungsi Puskesmas tersebut dalam Keputusan Menteri Kesehatan No. 128 / Menkes / SK / II / 2004 tentang Puskesmas berbasis kebijakan, itulah pusat pendorong pembangunan dan konsepsi kesehatan, pusat keluarga dan pemberdayaan masyarakat, dan standar kesehatan pertama pusat perawatan. Secara kuantitatif, Puskesmas adalah kesehatan fasilitas yang distribusinya paling merata daripada fasilitas kesehatan lainnya. Hal tersebut sudah cukup untuk memberikan dasar, komperaktif dan

48

pelayanan kesehatan terpadu bagi seluruh warga yang tinggal dalam ruang lingkup pekerjaannya. Memang, kinerja Puskesmas di Indonesia masih jauh dari kata optimal. Itu disebabkan oleh kelemahannya organisasi dan manajemen serta dukungan sumber dayanya. Sedikit informasi tersedia tentang bagaimana pusat kesehatan yang didanai pemerintah federal mengatur dan memberikan layanan keluarga berencana Namun, Puskesmas seringkali dihadapkan pada beberapa kendala seperti jumlah Puskesmas yang belum setara dengan populasi, sumber daya manusianya yang masih minimal, tenaga kesehatan yang tidak setara di antara Puskesmas, pelayanan buruk, fasilitas tidak memadai, kekurangan dana operasional dan program, keterbatasan obat dan penunjang lainnya alat kesehatan baik jenis maupun jumlahnya . (Goldberg, dkk.,2015)

Di era otonomi ini, pengelolaan Puskesmas diserahkan ke masing-masing pemerintah daerah, sehingga mereka punya penuh kewenangan untuk mengelolanya dan menentukan kebutuhan dan penempatan tenaga kesehatan di wilayah tersebut. Padahal sebenarnya ada pengangkatan dan penempatan tenaga kesehatan yang tidak sejalan Kebijakan Kementerian Kesehatan Indonesia. Khususnya kinerja Puskesmas pengelolaan diukur dengan 2 (dua) induk konsepsi, yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi lebih berfokus pada proses memanfaatkan, menyimpan, dan memberdayakan sumber daya masukan, sehingga efektivitas akan lebih fokus pada keluaran dan hasil atau hasil yang diharapkan. Pelaksanaan dan fungsional, Puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien

karena puskesmas merupakan jasa pelayanan yang menyangkut kesehatan seluruh masyarakat. (Suryani, 2019)

Dengan kata lain, efisiensi berkaitan dengan hubungan antar input dan layanan kesehatan dengan sumber daya yang digunakan menghasilkan keluaran dan hasil. Puskesmas adalah publik yang berorientasinon-profil badan pelayanan, meski harus tetap memprioritaskan efektivitas dan efisiensi anggaran sebagai sebagian besar pengeluarannya masih didanai oleh APBD. Akibatnya, kinerja penilaian, baik finansial maupun non finansial perlu dilaksanakan agar pemerintah tahu efektivitas dan efisiensi penggunaan dana, pembangunan Puskesmas itu sendiri, dan pengembangan layanan masyarakat. Masalah kesehatan akan mempengaruhi rumah tangga ekonomi baik langsung maupun tidak langsung. Penyakit juga dapat menyebabkan penyakit menurunnya kesejahteraan masyarakat. Perkembangan yang terjadi dapat memperlambat atau bahkan mengurangi laju pertumbuhan ekonomi. Mengenai untuk penjelasan di atas, angka morbilitas yang tinggi akan mengurangi produktivitas, penurunan investasi masuk dunia bisnis dan pengurangan sumber daya manusia yang produktif Kemampuan Puskesmas dalam sumber daya manajemen mencerminkan tingkat efisiensinya. (Handoko, 2003; dalam Razali, 2012).

Puskesmas sebagai lembaga atau unit kerja yang melayani kabupaten atau pedesaan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pengertian Puskesmas adalah fungsional Organisasi Kesehatan langsung di bawah pengawasan administrasi dana spektrum di bawah Departemen

Kesehatan Kabupaten / Kota. Puskesmas memiliki tugas dan tanggung jawab untuk pembangunan yang berorientasi kesehatan dengan konsep wilayah. Dalam banyak sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia, perhatian yang meningkat difokuskan pada manajemen sumber daya manusia. Relevansi terbesar yang akan dibahas lebih rinci meliputi ukuran, komposisi dan distribusi tenaga kesehatan, masalah pelatihan tenaga kerja, migrasi tenaga kesehatan, tingkat perkembangan ekonomi di negara tertentu dan sosiodemografi, geografis dan faktor budaya. (Saputra,2013)

### **B. Kepuasan Pasien**

Selama seorang pasien menerima perawatan merupakan salah satu hal yang dapat menyebabkan kepuasan pasien. Pengertian dari kepuasan pasien merupakan evaluasi dari pelayanan yang diberikan terhadap pengharapan dari pasien atas apa yang telah diperoleh selama menjalani perawatan. Kepuasan pasien dasar suatu ukuran kualitas dan mutu pelayanan. Hasil penelitian Radito (2014).

Hal yang sama diungkapkan oleh Kuntoro dan Istiono (2017) yang mendefinisikan kepuasan pada pasien adalah kepuasan mengenai apa yang mereka rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Maka kepuasan pasien dimaknai sebagai perasaan senang atau puas dengan perlakuan yang diterimanya telah sesuai sebagai tingkat kepentingan dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah menerima pelayanan pada puskesmas tersebut.

### **C. orientasi pelanggan karyawan pelayanan (Customer orientation of service employees)**

COSE adalah persepsi pada pasien terhadap pelayanan terhadap tenaga medis berdasarkan kebutuhan pasien apakah pelayanan medik dipersiapkan dengan baik dengan pasien, begitu pula sebaliknya. COSE diartikan sebagai perilaku pegawai untuk melayani kebutuhan dan kenyamanan pelanggan membuat penilaian dengan menggunakan empat dimensi yaitu, keterampilan sosial karyawan, keterampilan teknis karyawan, dimensi motivasi, dimensi otoritas sebagai berikut :

**1. Keterampilan teknis karyawan** yaitu mengacu terhadap pengetahuan dan keterampilan teknis atau motorik yang harus dimiliki oleh pegawai layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan selama interaksi berlangsung baik pribadi atau non pribadi (Argyle, 1967). Keterampilan teknis sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena dari pertemuan karyawan menuntut karyawan untuk merespons secara langsung ke pelanggan dan mengandalkan data di database pengetahuan (Thurau, 2004).

**2. Keterampilan sosial karyawan** yaitu memacu pada kemampuan pegawai jasa dalam mengambil perspektif pelanggan selama interaksi berlangsung. Secara khusus, pengambilan yang perspektif seperti itu dapat terjadi <sup>14</sup> secara visual (yaitu karyawan dapat memahami apa yang dilihat dan dirasakan oleh konsumen), secara kognitif (yaitu karyawan dapat memahami apa yang dipikirkan oleh konsumen), dan secara

emosional (yaitu karyawan dapat memahami apa yang dirasakan oleh konsumen) (Flavell et al., 1968). Dari ketiga aspek ini memungkinkan karyawan untuk memahami kebutuhan konsumen dan oleh karena itu di anggap sangat penting untuk memenuhi kebutuhan keterampilan sosial karyawan (Thurau, 2004). Ketrampilan sosial dimodelkan secara terpisah dari keterampilan teknis untuk merefleksikan cukup berbeda asal-usul dengan teoris dan aliran kedua konsep ini berdasarkan. Sementara ketrampilan teknis terutama yang dibahas yaitu dalam konteks psikologi kerja, sedangkan keterampilan sosial dan empati yang paling intensif yang dibahas dalam penelitian pendidikan. Bahwa keterampilan sosial dan teknis karyawan bisa sama tinggi (atau rendah), sedangkan karyawan yang mempunyai tingkat keterampilan sosial yang tinggi belum tentu memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk bekerja dengan cara berorientasi pada pelanggan secara langsung (Thurau, 2004).

**3. Motivasi COSE**, dalam melayani pasien seorang karyawan haruslah memiliki motivasi yang terdiri dari 3 elemen :

valensi positif berorientasi pelanggan perilaku dan konsekuensi yang terikat dengan perilaku tersebut di pihak karyawan, persepsi dari karyawan untuk dapat berperilaku dan berorientasi pada pelanggan (Vroom, 1967); harapannya untuk mencapai hasil yang diinginkan melalui keterlibatan dalam perilaku (misalnya pelanggan yang senang, dan penghargaan dari pemberi kerja tersebut). Motivasi sangat penting untuk keterampilan sosial dan teknis karyawan menjadi perilaku yang dapat berorientasi dengan pelanggan (Thurau, 2004).

4 Otoritas yaitu pengambilan keputusan yang dianggap dari karyawan pada dimensi COSE sesuai dengan sejauh mana karyawan bagian layanan berwenang untuk memutuskan masalah yang menjadi perhatian dan kebutuhan pelanggan, pada otoritas “objektif” yang telah diberikan oleh karyawan dan organisasi sementara itu otoritas yaitu pengambilan keputusan di pandang sebagai konsep subjektif. Seperti motivasi, otoritas pengambilan keputusan yang diperlukan untuk mentrasnfer keterampilan dan keterampilan karyawan untuk memperlakukan pelanggan dengan ramah dan kompeten sehingga dapat memuaskan pelanggan (Thurau, 2004).

Keberhasilan layanan melalui karyawan yang berorientasi dengan pelanggan, hasil dari layanan yang tidak terwujud dan interaktif. Pelanggan sering kali bergantung dengan perilaku karyawan layanan ketika menilai kualitas suatu layanan, oleh karena itu tingkat orientasi pelanggan karyawan dianggap sebagai daya ungkit yang sangat penting dalam keberhasilan ekonomi perusahaan penyedia jasa. Meskipun posisinya penting di rantai nilai,<sup>14</sup> hanya sedikit penelitian yang membahas kontruksi orintasi pelanggan karyawan pelayanan COSE dan dampak nya terhadap keberhasilan pada perusahaan yang menyediakan jasa. Orientasi pelanggan dari pelayanan karyawan hal ini mampu untuk mengetahui pelayanan pada penyedia jasa, para ahli teori pemasaran menyatakan bahwa perusahaan yang memfokuskan kegiatan mereka kepada kebutuhan pelanggan mereka, yaitu perilaku dengan cara berorientasi pelanggan, bekerja lebih baik dibandingkan dengan

perusahaan yang tidak mendukung secara empiris ekonomi potensi orientasi pelanggan perusahaan. Karena sifat layanan yang tidak terwujud dan tingkat interaksi pelanggan yang tinggi dan integrasi, orientasi pelanggan yang diharapkan untuk meningkatkan peran penting dalam hal kesuksesan ekonomi bagi perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa (Thurau, 2004).

Perilaku karyawan untuk mewujudkan COSE sebagai penyedia layanan yang penting untuk mempengaruhi atau pemulihian layanan kinerja yang dapat memberikan kepuasaan terhadap pelanggan, sehingga dapat memulihkan layanan pelanggan, mengingat interaksi antara penyedia layanan di Puskesmas dan pasien dipertahankan karena itu interaksi tidak akan berakhir setelah rawat ini tetapi akan berlanjut pada saat pasien tersebut control ulang di poli rawat jalan dan pasien selanjutnya juga akan begitu sampai pengobatan selesai. Babakus & Yavas (2003) dan Ashill et al (2008). Selanjutnya, Hennig Thurau dan Thorsten (2004) dan Gronroos (1998) membuktikan bahwa COSE pelayanan dari karyawan yang berorientasi kepada pelanggan mempengaruhi untuk pemulihian layanan. Dalam rangka mendukung perilaku karyawan yang berorientasi dengan pelanggan, komitmen manajemen terhadap kualitas layanan sangat penting untuk menghasilkan kinerja layanan yang optimal, seperti yang dikemukakan oleh Babakus & Yavas (2003: 276) bahwa komitmen manajemen terhadap kualitas layanan merupakan determinan yang sangat kritis untuk karyawan (Cronin & Taylor, 1992).

Pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan dalam usaha untuk meningkatkan kesehatan (Darmawan, 2016). Ketidakpuasan dari pasien dapat

dinyatakan dalam berbagai hal (Ahmed & Rahman 2010).

Kinerja layanan lebih mampu untuk menjawab permasalahan yang muncul pada kenyataannya mereka hanya dapat mengatakan secara umum, kinerja layanan adalah penilaian yang pelanggan lakukan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, dapat juga dipengaruhi secara langsung oleh persepsi tingkat kinerja (Cronin & Taylor, 1992).

Berdasarkan <sup>38</sup> peraturan menteri kesehatan No 43 Tahun 2016 tentang tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas merupakan sebuah pelayanan langsung dari pihak puskesmas kepada masyarakat yang sedang sakit. Tujuan dari penelitian ini mendeskripsikan COSE kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen Puskesmas Purwantoro II, menganalisis pengaruh COSE terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Purwantoro II terhadap kepuasan konsumen Puskesmas Purwantoro II. Salah satu model yang dipakai untuk mengukur perilaku pelayanan karyawan ketika melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan yang ada dan calon pelanggan adalah COSE untuk mengukur perilaku pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan membuat penilaian dengan menggunakan empat dimensi yaitu, keterampilan sosial karyawan, keterampilan teknis karyawan, dimensi motivasi, dimensi otoritas (Kelly, 1992). Keempat dimensi tersebut harus terpenuhi di dalam kinerja pegawai di Puskesmas.

COSE berpengaruh terhadap kinerja layanan. Hal ini terbukti bahwa dokter perawat dan tenaga medis lainnya dengan kemampuan teknis dan

sosialnya mampu memotivasi pasien dan mampu mengambil keputusan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Kemampuan teknis yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan karakteristik proses layanan, untuk menuntut karyawan agar secepatnya memberikan tanggapan yang sesuai kepada pelanggan atau pasien. Sedangkan keterampilan sosial difokuskan pada kemampuan karyawan untuk memberikan tanggapan yang tepat terhadap prespektif selama interaksi berlangsung. Menurut hasil penelitian Kelly (1992) dalam Astuti (2016) yang membangun COSE dengan presisi yang sama dengan penelitian tersebut, misalnya bahwa orientasi dengan karyawan yang merupakan ujung dari pelayanan perusahaan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan bisnis (Astuti,2016).

**HI: Tingginya orientasi pelanggan (COSE) berpengaruh kuat terhadap peningkatan kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II.**

#### **D. Kinerja Pelayanan**

Dalam satu organisasi yang terpadu merupakan keseluruhan, yang didalamnya mengandung ciri khas dari individu, secara perilaku pegawai

keseluruhan dalam proses pencapaian untuk tujuan tertentu dalam sebuah organisasi. Untuk melihat kinerja pelayanan dipergunakan dua pendekatan, dengan melihat pelayanan dan prespektif memberi layanan, serta melihat kinerja pelayanan dalam perpektif pada penggunaan jasa. Penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah salah satu hal yang mememiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk tercapainya visi dan misi sebuah organisasi. Penilaian kinerja pelayanan dilakukan untuk mengevaluasi sistem pelayanan yang dijalankan pada sebuah organisasi untuk menilai baik dan buruknya kinerja pelayanan dan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut akan dijadikan sebagai perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di perusahaan tersebut (Sucia,2019).

Untuk mengantisipasi persaingan pada industri jasa yang semakin ketat, maka di rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan pengolahan yang baik terhadap kinerja pelayanan yang ditawarkan dalam lembaga untuk memenuhi kepuasan pelanggan. jika pasien mengalami pelayanan yang sangat memuaskan sesuai dengan harapan pasien, maka dari itu bermanfaat juga bagi rumah sakit atau pun puskesmas (Sucia,2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Cronin & Taylor (1992) dalam penelitian Astuti (2016) bahwa menyatakan pengaruh kinerja pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan pelanggan. Kinerja pelayanan yang dihasilkan terutama oleh indikator kualitas dalam interaksi terdiri dari asuhan, perhatian,dan sikap ramah dengan dokter dan perawat

dalam memberikan pelayanan medis yang akan berdampak langsung terhadap kesembuhan pasien, supaya pasien merasa masalahnya teratasi. Selain itu, pasien dapat merasakan bahwa kebutuhan dan kenginan bisa terpenuhi sehingga dalam proses penyembuhan dapat memberikan pengalaman pelayanan medis yang sangat memuaskan di RSUD Bangil (Astuti, 2016) Kinerja pegawai Puskesmas dalam pelayanan kesehatan di puskesmas dengan idikator kinerja yaitu :

### **1. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kualitas**

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh penyelenggara pelayaan yang diharapkan mambu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan serta di harapkan mampu memberikan kepuasaan kepada masyarakat luas. Kualitas adalah pengukuran dari hasil sesuatu yang telah diterima (Widianti et al., 2017).

### **2. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kuantitas**

Kuantitas pelayan tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan (Nurfadilah, 2018). Contoh dari kuantitas adalah banyaknya pekerja yang ada dalam puskesmas dapat dengan mudah menjangkau semua pasien yang datang. Kuantitas kerja dapat dilihat dari efektifnya waktu yang digunakan dalam mengatasi pasien (Widianti et al., 2017).

### **3. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan ketepatan waktu**

Aktivitas yang dilakukan pekerja dalam melakukan pekerjaan yang

sesuai dengan waktu yang telah disepakati (Widianti et al., 2017).

#### **4. Kinerja pegawai puskesmas berdasarkan efektivitas**

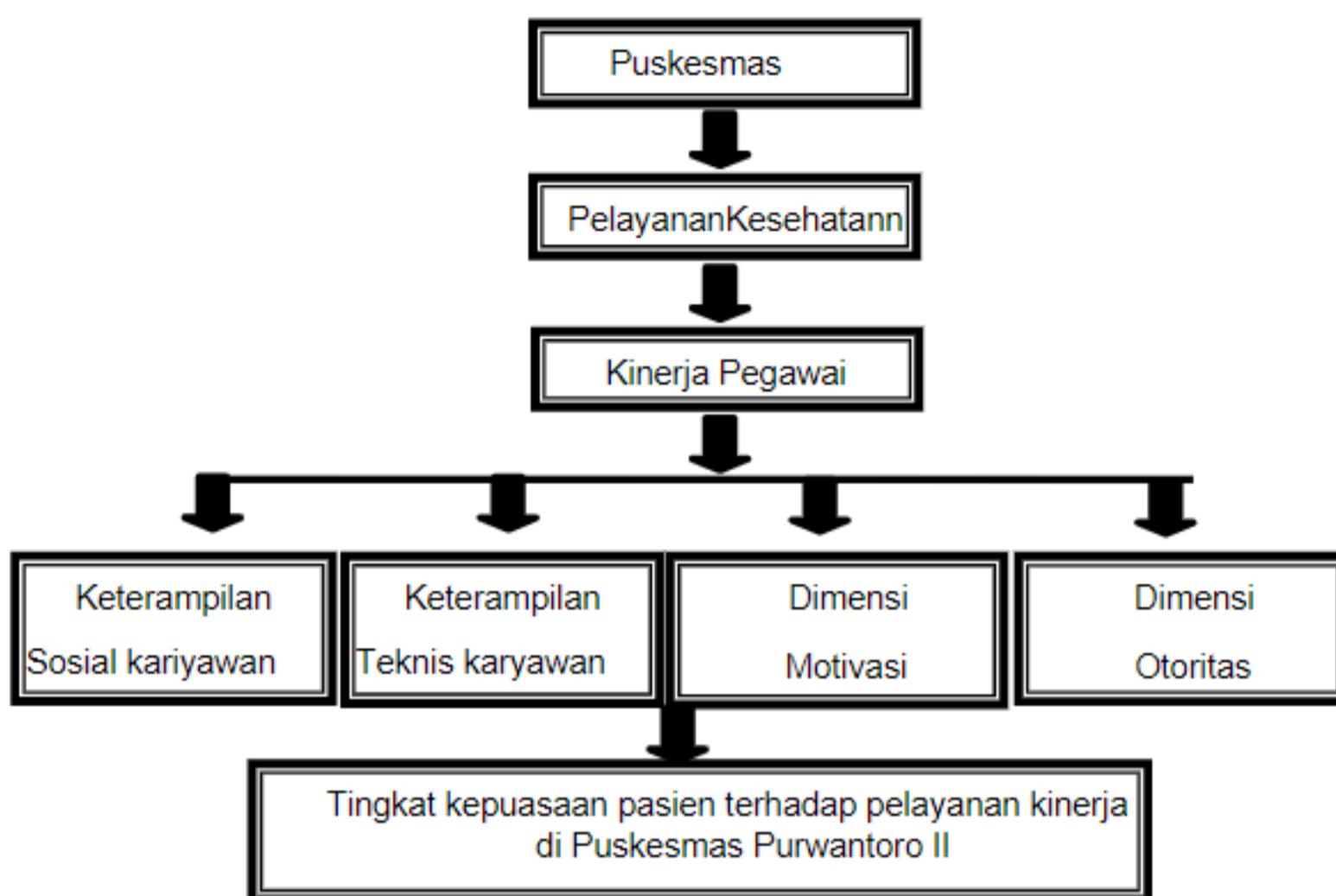
Efektifitas yaitu hubungan antara output dan tujuan. Menyatakan efektivitas dilakukan dengan cara kualitatif seperti membuat pernyataan (Hendri, 2019).

Efektivitas tingkat penggunaan <sup>13</sup> sumber daya organisasi ( tenaga, uang, teknologi, bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud untuk menaikan hasil dari setiap unit dari penggunaan sumber daya, efektivitas kerja dalam organisasi yang merupakan usaha untuk mencapainya pretasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dengan waktu yang relative singkat dan tanpa menunggu keseimbangan alat, tenaga serta waktu (Widianti et al., 2017).

Kinerja layanan lebih mampu untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan karena pada kenyataannya mereka hanya dapat <sup>20</sup> menilai kualitas yang mereka terima dari produsen tertentu dari pada presensi mereka pada kualitas layanan secara umum (Astuti,2016).

**H2 : Tingginya kinerja di harapkan berpengaruh kuat terhadap peningkatan kepuasan dalam pelayanan konsumen di Puskesmas Purwantoro II.**

#### **E. Kerangka Pikir Penelitian**



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian

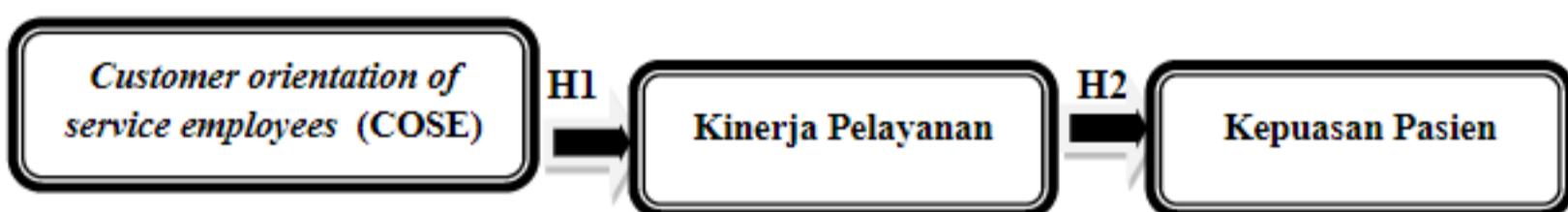
<sup>4</sup> Berdasarkan landasan teori maka dapat dibuat keterangan empirik dalam penelitian ini sebagai berikut:

Analisis kinerja pegawai Puskesmas Purwantoro II dinilai berpengaruh pada dimensi COSE yaitu keterampilan sosial pegawai, keterampilan teknis pegawai, dimensi motivasi dan dimensi otoritas ditinjau dari standar pelayanan kesehatan pada Puskesmas Purwantoro II.<sup>11</sup> Pelayanan kesehatan merupakan produk yang tidak berwujud dan tidak dapat disentuh, dirasa, dilihat, dihitung atau diukur seperti barang manufaktur. Memproduksi barang berwujud memungkinkan pengukuran kuantitatif, karena dapat diambil sampelnya dan diuji kualitasnya di seluruh proses produksi dan

digunakan nanti. Namun kualitas pelayanan kesehatan, karena sifatnya intangibility, tergantung pada proses layanan, interaksi pelanggan dan penyedia layanan (Joss dan Kogan, 1995; McLaughlin dan Kaluzny, 2006; Naveh dan Stern, 2005). Tingkat kepuasan dalam pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang terdapat pada layanan kesehatan tersebut.

#### F. Model Penelitian

Model dalam penelitian adalah deskriptif dengan gambaran dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kinerja kesehatan, sehingga dapat diketahui dan dipertahankan oleh puskesmas yang dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai di Puskesmas (Handayani,2016).



Gambar 2. 2 Model Penelitian

#### Penjelasan Model

Gambar 2 tersebut menjelaskan kepuasan pasien terhadap *customer orientation of service employees* (COSE), kinerja pelayanan yaitu merupakan

tujuan penelitian yang dipengaruhi oleh kinerja pelayanan. *Customer orientation of service employees* (COSE), Kinerja pelayanan sebagai variabel mediasi yang dipengaruhi variabel tingkat kepuasan pasien.

## G. Variabel Penelitian

<sup>7</sup> Variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) merupakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

### a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjelaskan variabel lain (Umar,2003). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pencarian informasi dan kinerja pelayanan terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Purwantoro II

### b. Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang di jelaskan atau dipengaruhi oleh varibel *independent* tersebut (Umar, 2003). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah menjelaskan tingkat kepuasaan pasien terhadap kinerja pelayanan di Puskesmas Purwantoro II.

### c. <sup>2</sup> Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antar variabel bebas dan variabel terikatt menjadi hubungan tidak langsung (Tatik,2017). Variabel intervening dalam penelitian ini adlaah kinerja.

## 17 BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara cross sectional terhadap pasien rawat jalan yang dirawat di Puakesmas Purwantoro II. Teknik ini untuk pengambilan data dilakukan dengan pemberian kuisioner terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Purwantoro II berdasarkan empat dimensi Pelanggan orientasi layanan dan para karyawan (COSE). Kuesioner ini diisi dengan memberi jawaban puas dan tidak puas serta harapan penting dan tidak penting.

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian di Puskesmas Purwantoro II Wonogiri pada bulan Juli 2021.

#### 46 C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi yang menjadi objek pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan atau pendamping dengan data pribadi yang sedang berobat dan mendapatkan rawat jalan di Puskesmas Purwantoro II.

## 2. Sampel

<sup>27</sup> Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan pendamping yang telah mendapatkan perawatan yang memenuhi kriteria inklusi dan ekslusi yang ditetapkan oleh peneliti.

### D. Teknik sampling

Teknik Pengambilan sampel adalah teknik sampling. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2010) penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d, *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Penelitian ini berdasarkan secara langsung bertemu dengan pasien, penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada responden serta responden bersedia untuk mengisi kuisioner tersebut. <sup>54</sup> Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

### E. Subjek Penelitian

#### 1. Kriteria inklusi

<sup>27</sup> Sampel dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria inklusi sebagai berikut :

- a. Pasien rawat jalan
- b. Pendamping pasien
- c. Berusia lebih dari 17 tahun
- d. Pasien atau pendamping yang dapat berkomunikasi dengan baik dan jelas.

## 2. Kriteria eksklusi

Sampel ekslusi adalah sebuah sampel yang subjeknya tidak mewakili sebuah sampel karena tidak memenui persyaratan untuk menjadi sampel penelitian :

- a. Pasien rawat jalan atau pendamping yang tidak dapat membaca.
- b. Pasien atau pendamping yang tidak berkenan atau keberatan untuk mengisi kuesioner tersebut.

## F. Definisi Operasional

Setiap variabel dalam penelitian dilakukan sebuah pengukuran sebagai berikut :

a. <sup>47</sup> *Customer orientation of service employees (COSE)*

*Customer orientation of service employees (COSE)* adalah suatu persepsi terhadap kinerja pelayanan dan pelayanan medik yang dibutuhkan oleh pasien, Untuk melayani kebutuhan dan kenginan pelanggan berdasarkan empat dimensi keterampilan sosial, keterampilan teknis, dimensi motivasi dan dimensi otoritas :

a.1 Keterampilan sosial karyawan

Keterampilan sosial karyawan adalah kemampuan karyawan atau pegawai dalam mengambil prespektif saat berinteraksi dengan pelanggan secara langsung sehingga dapat memahami apa yang dipikirkan dan yang di

inginkan oleh konsumen ataupun pasien.

#### a.2 Keterampilan teknis karyawan

Keterampilan teknis karyawan yaitu memacu pada keterampilan teknis atau motoric yang harus dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugas yang di bebankan kepadanya yang sesuai dengan pendidikan ataupun dengan profesi nya.

#### a.3 Motivasi

Motivasi adalah karyawan untuk dapat melayani pelanggan, berperilaku dan berorientasi dengan pelanggan dengan baik sehingga dapat membuat merasa puas dengan pelayanan pegawai.

#### a.4 Otoritas

Otoritas adalah kemampuan karyawan untuk membirkan pelayanan dan keterampilan karyawan dalam memperlakukan pelanggan dengan ramah dan kompeten sehingga dapat memuaskan pelanggan.

### b. Kinerja pelayanan

Kinerja pelayanan adalah pencapaian atau hasil kerja dalam kegiatan yang pekerjaanya dan progam yang sudah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan. diperlukan sistem penilaian terhadap kinerja.

### a. **Kepuasaan Pasien<sup>50</sup>**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul, dengan demikian untuk kepuasan pasien di ukur dengan indikasi harapan dan kenyataan setelah membandingkan antara harapan dan hasil pelayanan yang dirasakan oleh pasien di Puskesmas Purwantoro II.

## **G. Alat dan bahan<sup>4</sup>**

### **1. Alat**

Alat yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah lembar persetujuan pasien untuk menjadi responden, lembar identitas pasien, lembar kuesioner kepuasaan pasien.

### **2. Bahan**

Bahan<sup>39</sup> yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa lembar pencatatan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden.

## H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 55 1. Uji Validitas

Untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah kuisioner maka menggunakan uji validitas. Kuisioner dinyatakan valid apabila sebuah kuisioner dapat digunakan sebagai alat ukur pernyataan (Ghozila,2009). Uji validitas menggunakan program SPSS.

### 2. Uji Reliabilitas

Keakuratan dalam sebuah kuisioner harus dilakukan dengan menggunakan uji reliabilitas dengan pengukuran metode *Cronbach's Alpha* yaitu jika koefisien yang di dapat  $> 0,06$  maka instrument dapat dinyatakan reliable (Darmawan, 2016).

## I. Analisis Data

### 1. <sup>24</sup>Uji asumsi klasik

Uji asumsi model regresi terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Uraian dari model regresi dapat dinyatakan <sup>62</sup>sebagai berikut.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji adanya korelasi diantara variabel X dan hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah data terdistribusi normal. Apabila semua variabel sudah

terdistribusi dengan normal maka uji tersebut sudah dapat dikatakan normal. Untuk mempermudah peneliti dalam mengetahui normalitas data, maka digunakan *SPSS 25.0 for windows* dengan uji *kolmogorov smirnov*. Apabila  $t_{hitung} > 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima artinya data berdistribusi secara normal. Sebaliknya apabila  $t_{hitung} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya data tidak terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Apabila dua variabel atau lebih pada model terjadi sebuah hubungan yang linear maka model regresi tersebut disebut uji multikolinearitas. Model regresi yang akan digunakan dalam penelitian harus di uji multikolinearitas terlebih dahulu karena untuk mengetahui adanya hubungan antar dua variabel karena model regresi yang bagus tidak mensyaratkan adanya multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas peneliti menggunakan nilai VIF (*Value Inflation Factor*)<sup>44</sup> dan nilai *tolerance*. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Analisis Jalur

Sebuah bagian dari analisis regresi adalah analisis jalur yaitu analisis hubungan antara variabel, dimana pengaruh variabel independen variabel terikat, atau langsung atau secara tidak langsung, melalui satu atau lebih, banyak variabel perantara. Berdasarkan kerangka konseptual dan buat

hipotesis penelitian research analisis pemilihan model. untuk menganalisis hubungan antara keduanya variabel dan uji hipotesis penelitian secara matematis, alat analisis analisis jalur gunakan aplikasi SPSS (Kusuma,2013).

$$M = a + b_1 X_1 + e$$

Keterangan :

M = KepuasanPasien

X<sub>1</sub> = COSE

X<sub>2</sub> = Kinerja <sup>59</sup>Pelayanan a

a= Nilai Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien Regresi

E = Eror

#### 4. Uji Simultan <sup>21</sup>Uji F

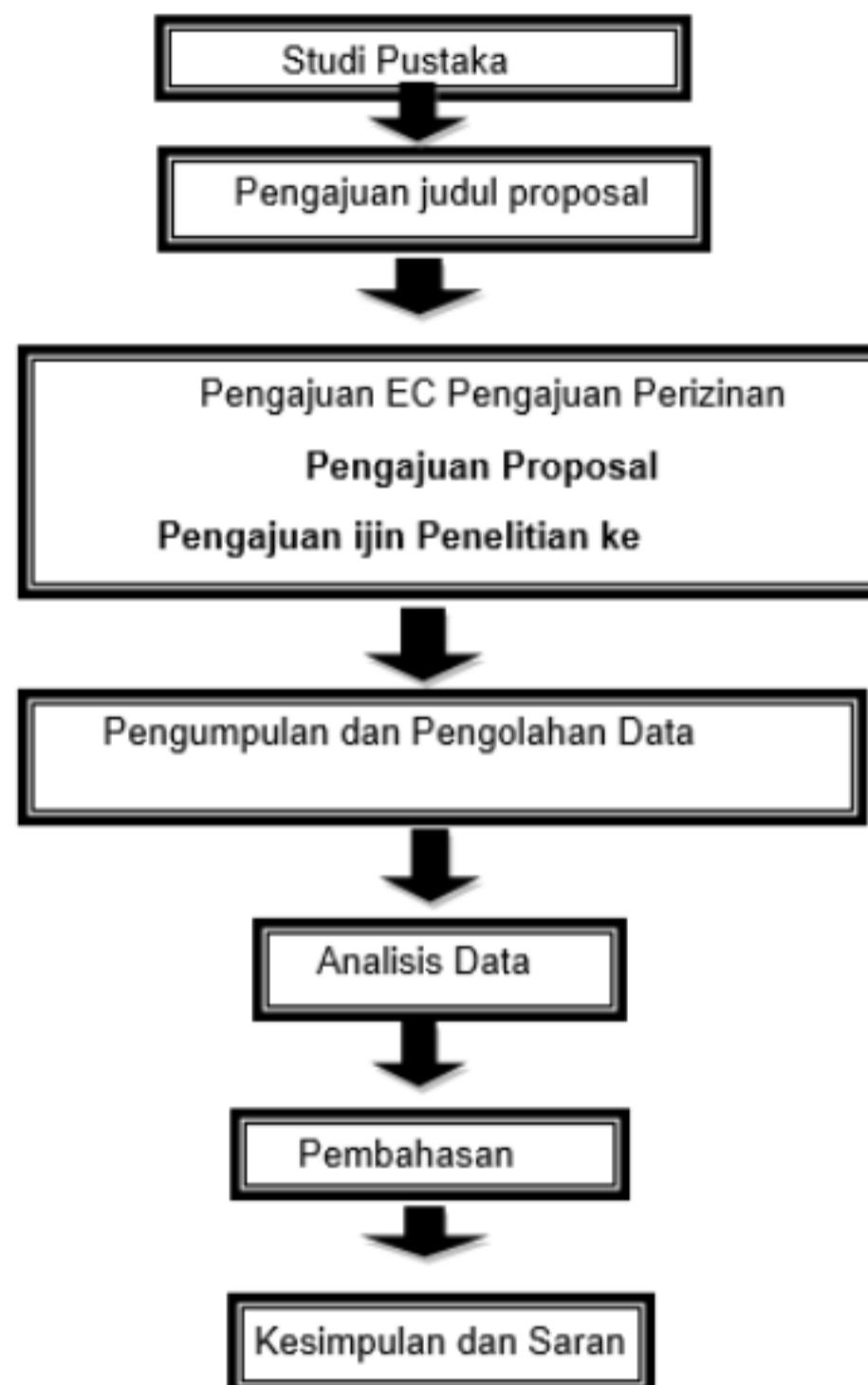
Uji simultan (uji F) digunakan untuk melihat apakah variabel independent yaitu COSE (X<sub>1</sub>) dan kinerja pegawai (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan variabel

dependent yaitu kepuasaan pasien (Y). kriteria untuk pengambilan keputusan dengan uji F menggunakan SPSS adalah:

- a. <sup>5</sup>Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, variabel bebas dari model penelitian regresi linier tidak dapat atau tidak mampu menjelaskan <sup>51</sup>variabel terikat.
- b. Jika signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, variabel bebas dari model regresi linier mampu menjelaskan

Variabelterikat:

### **J. Jalannya Penelitian**



**Gambar 3. 1 Jalannya Penelitian**

## 4 BAB IV

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil analisis data serta pembahasan seperti mendeskripsikan sampel, hasil pengujian validitas, reliabilitas serta hipotesis dengan menggunakan analisis one way anova. Sampel yang terdiri dari 150 responden, Pengambilan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden secara langsung.

#### **A. Diskripsi Sampel**

Setelah menyebarkan kuisioner kepada responden maka didapatkan hasil bahwa dapat diketahui jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pengambilan waktu, untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan <sup>20</sup> Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

##### **1. Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.**

Hasil distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	50	33,3%
2	Perempuan	100	66,7%
		<sup>45</sup> 150	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa data yang telah

dikumpulkan oleh peneliti mengenai jenis kelamin responden, didapatkan jumlah responden laki-laki sebanyak 50 orang sedangkan jumlah sampel perempuan sebanyak 100 orang.

#### 2. <sup>4</sup> Deskripsi Sampel berdasarkan usia

Karakteristik sampel berdasarkan usia dapat dirincikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 1 Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	18 – 30 tahun	45	30%
2	31 – 42 tahun	50	33%
3	43 – 55 tahun	25	17%
4	>56 tahun	30	20%
		150	<sup>7</sup> 100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Usia responden berdasarkan tabel diatas sangat beragam. Berdasarkan tabel <sup>17</sup> tersebut dapat diketahui bahwa responden yang berusia 18-30 tahun sejumlah 45 orang dengan presentase 30%, responden yang berusia 31-42 tahun sebanyak 50 orang dengan prsentase 33%, responden yang berusia 43-55 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase 17% dan responden yang berusia diatas 56 tahun sebanyak 30 orang dengan peresentase 20%. hal ini dianggap menguntungkan dalam rangka pemberian jawaban butir-butir kuisioner karena responden dianggap mengerti dan mampu mengintrepretasikan dengan baik butir-butir pertanyaan dalam kuisioner secara benar.

#### 4.3. Deskripsi sampel berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik sampel berdasarkan tingkat pendidikan dapat dirincikan sebagai berikut :

**Tabel 4. 2<sup>33</sup> Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1 SD		15	10%
2 SMP		10	7%
3 SMA		30	20%
4 Diploma		40	27%
5 Sarjana		55	36%
		150	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Dalam penelitian ini responden memiliki karakteristik tingkat pendidikan yang beragam. Responden dengan lulusan sekolah dasar sebanyak 15 orang dengan presentase 10%, responden lulusan SMP sebanyak 10 orang dengan presentase 7%, responden dengan lulusan SMA sebanyak 30 orang dengan presentase 20%, responden dengan lulusan Diploma sebanyak 40 orang dengan presentase 27% dan responden dengan lulusan sarjana 55 orang dengan presentase sebesar 36%. Hal tersebut dapat mempermudah responden dalam pengisian kuisioner.

#### 4.4. Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan dapat dirincikan sebagai

berikut :

**Tabel 4. 3 Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pelajar	35	23%
2	PNS	40	27%
3	Wiraswata	35	23%
4	Swasta	30	20%
5	Lainnya	10	7%
		150	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden memiliki pekerjaan yang beragam mulai dari pelajar, PNS, wiraswasta, swasta serta lainnya yang tidak disebutkan. Responden sebagai pelajar adalah sebanyak 35 orang dengan presentase 23%, responden sebagai PNS sebanyak 40 orang dengan presentase 27%, responden sebagai wiraswasta sebanyak 35 orang dengan presentase 23%, responden sebagai swasta sebanyak 30 orang dengan presentase 20% dan responden yang tidak menyebutkan pekerjaan sebanyak 10 orang dengan presentase sebanyak 7%. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa paling banyak responden memiliki pekerjaan sebagai PNS, sedangkan paling sedikit responden tidak menyebutkan pekerjaannya.

#### 4.5. Deskripsi sampel berdasarkan Pengambilan waktu

Karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan dapat dinilai sebagai berikut :

**Tabel 4. 4 Pengambilan Waktu**

Pengambilan waktu	Jumlah	Percentase (%)
07.00 – 10.00	60	40%
10.00 – 13.00	50	33%
13.00 – 15.00	40	27%
Total	150	100%

<sup>5</sup> Sumber : Data primer yang telah diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa waktu pengambilan sampel dimulai <sup>58</sup> sejak pukul 07.00 pagi sampai pukul 15.00 sore. Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa dari mulai pukul 07.00-10.00 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 60 orang dengan presentase 40%, sejak pukul 10.00 – 13.00 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 50 orang dengan presentase 33%, dan pada pukul 13.00 – 15.00 responden yang mengisi kuisioner sebanyak 40 responden dengan presentase sebesar 27%.

## B. <sup>7</sup> Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### 1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur derajat kecermatan data kuesioner yaitu ketepatan item-item dalam kuesioner dalam mengukur apa yang akan diukur. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel . Pengujian validitas

**Tabel 4. 5 Validitas**

NO	BUTIR PERTANYAAN	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	R-TABEL	STATUS
1	P1	0,867	0,3610	Valid
2	P2	0,437	0,3610	Valid
3	P3	0,745	0,3610	Valid
4	P4	0,463	0,3610	Valid
5	P5	0,585	0,3610	Valid
6	P6	0,695	0,3610	Valid
7	P7	0,731	0,3610	Valid
8	P8	0,389	0,3610	Valid
9	P9	0,671	0,3610	Valid
10	P10	0,598	0,3610	Valid
11	P11	0,414	0,3610	Valid
12	P12	0,433	0,3610	Valid
13	P13	0,416	0,3610	Valid
14	P14	0,502	0,3610	Valid
15	P15	0,364	0,3610	Valid
16	P16	0,392	0,3610	Valid
17	P17	0,776	0,3610	Valid
18	P18	0,507	0,3610	Valid
19	P19	0,422	0,3610	Valid
20	P20	0,511	0,3610	Valid
21	P21	0,615	0,3610	Valid
22	P22	0,544	0,3610	Valid
23	P23	0,497	0,3610	Valid
24	P24	0,429	0,3610	Valid
25	P25	0,604	0,3610	Valid
26	P26	0,365	0,3610	Valid

27	P27	0,402	0.3610	Valid
28	P28	0,545	0.3610	19 Valid
29	P29	0,418	0.3610	Valid
30	P30	0,647	0.3610	Valid
31	P31	0,394	0.3610	Valid
32	P32	0,594	0.3610	Valid
33	P33	0,403	0.3610	Valid
34	P34	0,404	0.3610	Valid
35	P35	0,733	0.3610	Valid
36	P36	0,430	0.3610	Valid
37	P37	0,669	0.3610	Valid
38	P38	0,490	0.3610	Valid
39	P39	0,373	0.3610	Valid
40	P40	0,882	0.3610	Valid

7 Sumber : Data primer yang telah diolah 2021

Berdasarkan table di atas, di dapatkan nilai 40 butir pertanyaan *Corrected item-Total Correlation* lebih besar daripada nilai "T" table 0,360. Maka dapat disimpulkan bahwa 40 pertanyaan pada kuesioner dinyatakan Valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keakuratan dan ketepatan alat ukur, Hasil pengukuran harus memperoleh data yang reliable yang artinya kuesioner memiliki tingkat konsistensi yang bagus untuk dijadikan acuan uji kepuasaan pasien.

7 Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas kritis	Status
Pernyataan	0,753	0,6	Valid

5 Sumber : Data primer yang telah diolah 2021

Berdasarkan table di atas, diperoleh hasil perhitungan reliabilitas dari kuisioner yang digunakan yaitu nilai Cronbach's Alpha dari 40 pertanyaan >0,6 maka kuisioner yang digunakan dinyatakan reliable dan dapat digunakan.

### C. <sup>34</sup>Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Adapun hasil uji normalitas data adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7 <sup>12</sup>Uji Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	3.29523220
Most Extreme Differences	
Absolute	.072
Positive	.034
Negative	-.072
Test Statistic	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)	.053 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui bahwa nilai  $Asymp. Sig. (2-tailed)$  adalah sebesar 0,053. Hal ini memiliki arti bahwa nilai  $Asymp. Sig > 0,05$ . maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.<sup>37</sup>

## 2. Uji Multikolinieritas

Adapun hasil uji multikolinieritas <sup>28</sup> ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	39.876	8.929		4.466	.000		
Cose	.125	.109	.096	1.148	.253	.814	1.228
Kinerja	.329	.080	.343	4.090	.000	.814	1.228

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari tabel <sup>6</sup> di atas diketahui bahwa nilai VIF cose ( $X_1$ ) sebesar 1,228 dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) sebesar 1,228. Hal ini menunjukkan bahwa nilai VIF untuk semua variabel  $< 10$  dan nilai tolerance untuk semua variabel  $> 0,10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.<sup>6</sup>

## D. Analisis Jalur

### a. Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

<sup>1</sup> Dalam tabel di bawah ini tampak hasil analisis regresi atas pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

**Tabel 4.10 analisis regresi**

Variabel bebas	Standardized Coefficient Beta	T	Sign
Constanta	-	4,466	0,000
Kinerja pegawai	0,343	4.090	0,000
Variabel terikat : kepuasan konsumen			
R : 0,395			
R Square (R <sup>2</sup> ) : 0,156			
S <sub>e</sub> : 3,23507			

<sup>2</sup> Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh model persamaan pertama sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan konsumen} = 0,343 \text{ (kinerja pegawai)} + \epsilon^2$$

R<sup>2</sup> = 0,156 berarti 15,6% variasi kepuasan konsumen bisa dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai. Untuk standart eror estimate (S<sub>e</sub>) apabila semakin kecil nilainya maka akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen.

### b. Pengaruh Cose terhadap Kinerja Pelayanan

Dalam tabel di bawah ini tampak hasil analisis regresi atas pengaruh Cose

terhadap Kinerja Pelayanan

**Tabel 4.11 Analisis Regresi**

Variabel bebas	Standardized Coefficient Beta	T	Sign
Constanta	-	3,646	0,000
Cose	0,431	5,809	0,000
<sup>56</sup> Variabel terikat : Kinerja Pegawai			
R : 0,431			
R Square ( $R^2$ ) : 0,186			
S <sub>e</sub> : 3,30635			

<sup>2</sup> Dari tabel diatas, maka dapat diperoleh model persamaan kedua sebagai berikut :

$$\text{Kinerja pegawai} = 0,431 (\text{cose}) + e$$

$R^2 = 0,431$  berarti 43,1% variasi struktur modal bias dijelaskan oleh variabel cose. Untuk standart <sup>2</sup> eror estimate ( $S_e$ ) apabila semakin kecil nilainya maka akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen.s

Berdasarkan model-model pengaruh diatas, maka dapat disusun model lintasan pengaruh yang disebut analisis path. Pengaruh eror pada persamaan pertama dan kedua adalah sebagai berikut :

$$Pe1 = \sqrt{1 - R^2}$$

$$Pe1 = \sqrt{1 - (0,145)} = 0,855$$

$$Pe2 = \sqrt{(1 - 0,394)} = 0,606$$

$$Rm2 = 1 - Pe1^2 Pe2^2$$

$$= 1 - (0,855)^2 (0,606)^2$$

$$= 0,731$$

Nilai dari <sup>1</sup> validitas model melalui koefisien determinasi total (Rm2) sebesar 73,1%. Jadi total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 73,1%.

### c. Pengujian Hipotesis

#### a. Pengaruh Kinerja Pelayanan(X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan konsumen (Y)

<sup>1</sup> Untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen dengan menggunakan uji t maka digunakan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : tidak <sup>53</sup>terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan

H<sub>1</sub> : terdapat pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

<sup>1</sup> Untuk pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas) adalah sebagai berikut :

a. Jika probabilitasnya > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima

b. Jika probabilitasnya < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak

Adapun hasil analisis regresi berdasarkan uji t adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Tabel Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	<sup>25</sup> Unstandardized Coefficients		Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	39.876	8.929		4.466	.000
Cose	.125	.109	.096	1.148	.253

Kinerja	.329	.080	.343	4.090	.000
---------	------	------	------	-------	------

10 a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Sig.* Untuk variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) sebesar 0,000 dan besarnya  $t_{hitung}$  yaitu 4.090 sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  1,976. Pada penelitian ini  $t_{hitung}$  (4.090)  $>$   $t_{tabel}$  (1,976) dan *Sig.* (0,000)  $>$  0,05 maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel kinerja pegawai ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel kepuasaan konsumen ( $Y$ )

#### b. Pengaruh Cose ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pelayanan ( $X_2$ )

1 Untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen dengan menggunakan uji t maka digunakan hipotesis sebagai berikut :

65  $H_0$  : tidak terdapat pengaruh cose terhadap kinerja pelayanan

$H_1$  : terdapat pengaruh cose terhadap kinerja pelayanan

1 Untuk pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas) adalah sebagai berikut :

c. Jika probabilitasnya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

d. Jika probabilitasnya  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Adapun hasil analisis regresi berdasarkan uji t adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13 Uji T

36  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	31.875	8.742			3.646	.000
Cose	.585	.101	.431		5.809	.000

10 a. Dependent Variable: kinerja

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Sig.* Untuk variabel cose ( $X_1$ ) sebesar 0,000 dan besarnya  $t_{hitung}$  yaitu 5,809 sedangkan besarnya  $t_{tabel}$  1,976. Pada penelitian ini  $t_{hitung}$  (5,809) >  $t_{tabel}$  (1,976) dan *Sig.* (0,000) > 0,05 maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel cose ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai ( $X_2$ )

c. 1 Analisis jalur (menguji hipotesis 2)

1. Pengaruh jalur

Pengaruh langsung variabel cose ( $X_1$ ) terhadap kinerja pegawai ( $X_2$ )

16 dapat dijelaskan sebagai berikut :

Analisis jalur  $X_1$  terhadap  $X_2$

Jalur  $X_1$  ke  $X_2$  dengan nilai  $\beta = 0,431$  dan dengan tingkat sign = 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Hasil tersebut dapat diartikan bahwa variabel  $X_1$  berpengaruh secara signifikan positif terhadap variabel  $X_2$  sebesar 0,431.

3. 2. Pengaruh tidak langsung

Diketahui bahwa analisis jalur yang signifikan dapat dikatakan bahwa pengaruh secara tidak langsung antara variabel X<sub>1</sub> terhadap X<sub>2</sub> melalui X<sub>2</sub> terhadap Y sebagai berikut :

Pengaruh tidak langsung variabel X<sub>1</sub> terhadap X<sub>2</sub> diperoleh dengan cara mengalikan koefisien path pengaruh langsung variabel X<sub>1</sub> terhadap X<sub>2</sub> dengan pengaruh koefisien path pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y yaitu  $0,343 \times 0,431 = 0,147$

<sup>3</sup> Artinya keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model analisis path tersebut adalah sebesar 0,147 atau 14,7% atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data 14,7% dapat dijelaskan oleh model tersebut. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang belum terdapat dalam model dan eror.

#### E. <sup>43</sup> Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel X<sub>1</sub> COSE dan X<sub>2</sub> kinerja pegawai (independent) secara bersama-sama apakah mempengaruhi variabel Y (dependent). Adapun hasil uji F sebagai berikut :

**Tabel 4. 3 Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	284.005	2	142.003	13.568	.000 <sup>b</sup>
Residual	1538.455	147	10.466		
Total	1822.460	149			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kinerja, cose

$H_0$  = tidak terdapat pengaruh positif cose dan kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen <sup>8</sup>

$H_1$  = terdapat pengaruh positif cose dan kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel Anova di atas nilai *Sig.* yang diperoleh kedua variabel bebas yaitu cose dan kinerja pegawai yaitu 0,000 pada tingkat alpha 0,05  $F_{hitung}$  sebesar 13,568 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 2,67. Pada penelitian ini  $F_{hitung}$  (13,568) >  $F_{tabel}$  (2,67) dan *Sig.* (0,000) < 0,05, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa cose dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. <sup>5</sup>

## B. Pembahasan

### 1. Pengaruh Cose Terhadap Kinerja Pelayanan di Puskesmas Purwantoro II.

<sup>22</sup> Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa cose berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sig yang kurang dari 0,05 yaitu <sup>15</sup> sebesar 0,000 < 0,05 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa cose

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan. Sehingga semakin yang dimiliki karyawan bagus berarti kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien akan semakin meningkat.

Cose merupakan persepsi pada pasien terhadap pelayanan tenaga medis berdasarkan kebutuhan pasien apakah pelayanan medic dipersepsikan dengan baik dengan pasien, begitu pula sebaliknya. Cose diartikan sebagai perilaku pegawai untuk melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan membuat penilaian dengan menggunakan empat dimensi.

Cose berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karena perawat dan tenaga media dengan kemampuan teknis dan sosialnya mampu memotivasi pasien dan mampu mengambil keputusan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Cose juga diartikan sebagai perilaku pegawai untuk melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan membuat penilaian dengan menggunakan empat dimensi yaitu : ketrampilan social karyawan, ketrampilan teknis karyawan, dimensi motivasi dan dimensi otoritas.

## **2. Pengaruh Kinerja pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen di Puskesmas Purwantoro II.**

Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap <sup>3</sup> kepuasan konsumen. Kinerja pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terlihat dari sig yang kurang dari 0,05 yaitu sebesar  $0,004 < 0,05$  maka H<sub>1</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga semakin bagus kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien maka pasien akan semakin puas dan kepuasan pasien akan semakin meningkat. Sedangkan kinerja pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui variabel intervening kinerja pelayanan.

Penilaian dari seorang pelanggan atas keistimewaan suatu pelayanan disebut kinerja layanan.<sup>41</sup> Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Dhamayanti (2006) Kinerja layanan penilaian dari seorang konsumen. Jika pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik maka akan menambah kepuasan konsumen.

Argumen diatas didukung dengan hasil penelitian dari Annisa Aqsha Wardhana & Syarifah Hudayah dengan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Nasabah” yang hasil penelitiannya adalah kinerja layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, artinya semakin baik layanan yang diberikan oleh perusahaan maka loyalitas nasabah perusahaan akan meningkat. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Astuti (2016) bahwa “kinerja layanan lebih mampu untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan karena pada kenyatannya mereka hanya dapat menilai kualitas yang mereka terima dari produsesn tertentu dari pada presensi mereka pada kualitas layanan secara umum.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen karena kinerja pegawai dalam melayani pasien dipuskesmas telah memenuhi indicator pekerja seperti kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kualitas,<sup>30</sup> kinerja pegawai puskesmas berdasarkan kualitas, kinerja pegawai puskesmas berdasarkan ketepatan waktu, kinerja pegawai puskesmas berdasarkan ketepatan waktu, dan kinerja pegawai puskesmas berdasarkan efektivitas.

## BAB <sup>32</sup>V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Cose berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan karena perawat dan tenaga medis yang ada di puskesmas dengan kemampuan teknis dan sosialnya mampu memotivasi pasien dan mampu mengambil keputusan yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena kinerja pegawai telah memenuhi indikator kinerja berdasarkan kualitas.

#### B. Saran

1. Bagi Pegawai Puskesmas

<sup>6</sup> Penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar lebih baik lagi serta dapat menjadi acuan maupun dasar agar dapat meningkatkan pelayanan di puskesmas.

2. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat/pasien diharapkan ketika berobat di puskesmas dapat menikmat pelayanan yang ada di puskesmas dengan maksimal, dan dapat berobat dengan nyaman, serta dapat merasakan keadaan yang aman, nyaman ketika berada di puskesmas.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Saat melakukan penelitian mengani cose, kinerja pelayanan serta kepuasan konsumen <sup>61</sup> peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan tambahan referensi atau bahan kajian. <sup>6</sup> Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel lain diluar variabel yang ada dalam penelitian ini, Karen amasih banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan kons