

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk menjalani kehidupan yang bermartabat dan produktif. Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 32 Tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera jasmani, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi¹. Setiap individu, setiap keluarga, setiap masyarakat Indonesia berhak atas perlindungan kesehatannya, dan negara akan menjamin terpenuhinya hak hidup sehat bagi warganya, termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu.

Saat ini perkembangan Kesehatan di Indonesia terus meningkat. Seiring dengan peningkatan Kesehatan tersebut maka dibutuhkan pelayanan Kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik yang menjaditanggung jawab negara. Layanan ini disediakan oleh para profesional kesehatan di tempat-tempat tertentu untuk meningkatkan kesehatan yang lebih baik dan pada gilirannya meningkatkan kualitas hidup manusia. Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat antara lain dengan menyediakan unit pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih dikenal dengan Puskesmas.

¹ SoekidjoNotoatmodjo, "Etika &Hukum Kesehatan . Rineka Cipta, 2010.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan berbagai kegiatan kesehatan masyarakat serta memberikan layanan kesehatan dasar. Fokus utama Puskesmas terletak pada upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat agar tingkat kesehatan penduduk di wilayah kerjanya dapat tercapai secara optimal sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014. Tujuan Puskesmas dipengaruhi oleh kebijakan pembangunan kesehatan yang dibuat oleh pemerintah daerah, kabupaten, atau kota. Kebijakan ini dapat dilihat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan Dinas Kesehatan setempat (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diharuskan mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk meningkatkan reputasi mereka, meningkatkan kesadaran tentang pemeliharaan kualitas, memperjelas prosedur dan tanggung jawab, mengurangi tugas yang tidak perlu, memfasilitasi audit, menawarkan layanan yang lebih baik kepada klien, meningkatkan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien, menghasilkan keuntungan, memperluas layanan mereka (dari Puskesmas ke Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang mengutamakan kepuasan pasien, pada akhirnya menyebabkan pergeseran positif dalam persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik ².

Menurut *World Health Organization* (WHO) Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan pedoman tentang jenis dan kualitas layanan dasar yang menjadi

² A. Y. (2019). Ishak, M., & Waworuntu, "Ishak" 19, no. April (2022); hal 51–63.

tanggung jawab pemerintah dan wajib diberikan kepada seluruh warga negara secara minimal. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan minimal harus mencapai lebih dari 90%. Standar pelayanan kesehatan yang baik sangat dibutuhkan masyarakat, baik dari lembaga pemerintah maupun sektor swasta.

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Melalui program ini, BPJS Kesehatan berperan dalam memberikan jaminan bagi peserta agar dapat memperoleh layanan pemeliharaan kesehatan serta perlindungan terhadap kebutuhan dasar kesehatan. Penyelenggaraan BPJS Kesehatan dilaksanakan secara nasional dan berlandaskan pada asas gotong royong, di mana terjadi mekanisme subsidi silang antar peserta, sesuai dengan prinsip keadilan sosial dalam bidang kesehatan³.

Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan, seluruh penduduk Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan. Peserta adalah setiap orang termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia minimal 6 bulan dan telah membayar iuran. Ada dua cara untuk berpartisipasi⁴, yaitu (1) Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan yaitu fakir miskin dan orang

³ Poppy Anggia, Satria Yandi, and Intan Batura Endo Mahata, "Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) Terhadap Kualitas Dua Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi," *Padjadjaran Journal of Denal Researcher and Student*, 2020.

⁴ A D Putri et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar," *Citizen Charter*, 2016.

tidak mampu yang ditetapkan oleh pemerintah dan diatur melalui peraturan pemerintah, dan (2) Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) Jaminan Kesehatan yaitu pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya, bukan pekerja dan anggota keluarganya, veteran, perintis kemerdekaan, janda, duda, anak yatim veteran dan perintis kemerdekaan.

BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. PT Askes Indonesia (persero) mengelola BPJS Kesehatan sebelumnya dengan nama Askes (Asuransi Kesehatan). Namun, pada tanggal 1 Januari 2014, PT Askes Indonesia berubah menjadi BPJS Kesehatan sesuai dengan UU NO 24 Tahun 2011 tentang BPJS.

Di Provinsi Sumatera Barat, jumlah peserta BPJS Kesehatan menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan data BPJS Kesehatan Cabang Padang per 1 September 2023, cakupan kepesertaan Program JKN-KIS di Sumatera Barat telah mencapai 91,12%, yang berarti 5.161.954 jiwa dari total 5.664.988 penduduk sudah terdaftar sebagai peserta. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Padang, Yessi Rahimi, menjelaskan bahwa angka ini masih sedikit di bawah capaian nasional yang mencapai 94,64% atau sekitar 262.865.343 penduduk Indonesia yang telah menjadi peserta JKN-KIS.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa beban pembiayaan jaminan kesehatan di Sumatera Barat dalam dua tahun terakhir juga cukup besar, yakni sekitar Rp2,16 triliun pada 2021 dan meningkat menjadi Rp2,75 triliun pada 2022. Pada tahun 2021 sempat terjadi penurunan pemanfaatan layanan karena periode tersebut bertepatan dengan puncak pandemi covid 19 yang menyebabkan akses masyarakat

Ke fasilitas layanan kesehatan menurun. Sepanjang tahun 2022 lalu, total pemanfaatan program JKN oleh peserta, baik untuk mendapatkan layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL), mencapai lebih kurang 12,5 kunjungan⁵. Program JKN-KIS memberikan kesempatan kepada masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan menengah ke bawah, untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan biaya yang lebih terjangkau melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Pemerintah Kota Padang meraih penghargaan *Universal Health Coverage* (UHC) Award tahun 2024 dari BPJS Kesehatan sebagai bentuk pengakuan atas komitmen tinggi dalam menyediakan jaminan kesehatan bagi warganya. Penghargaan ini diberikan karena sekitar 99,2% penduduk Kota Padang telah tercakup sebagai peserta BPJS Kesehatan.

Untuk mendukung pelaksanaan Program JKN tersebut, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dituntut untuk menjalankan fungsinya secara optimal. Puskesmas memegang posisi strategis dalam sistem rujukan berjenjang JKN, namun walaupun kepesertaan BPJS Kesehatan terus meningkat, persoalan terkait mutu layanan masih menjadi tantangan utama. Salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dan fasilitas yang tersedia.

⁵ www.padek.jawapos.com, 2023.

Puskesmas berupaya menempatkan diri secara positif di mata pasien atau pelanggannya agar memperoleh kepercayaan sebagai penyedia layanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Unit pendaftaran pasien rawat jalan merupakan garda terdepan pelayanan di Puskesmas sehingga perlu mampu menghimpun data sosial pasien secara lengkap. Petugas yang memberikan pelayanan idealnya berpenampilan rapi, bersikap komunikatif, dan mampu berinteraksi secara aktif untuk menunjang mutu pelayanan di Puskesmas. Pelayanan kepada pasien dinilai baik apabila dilaksanakan dengan cepat, disertai sikap ramah, sopan, tertib, serta penuh tanggung jawab.

Untuk membangun dan mempertahankan mutu pelayanan medis yang sesuai dengan harapan masyarakat, Puskesmas memerlukan umpan balik dari pengguna layanan dalam bentuk tanggapan dan penilaian pasien. Informasi tersebut menjadi bahan evaluasi guna mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi pasien atau masih perlu perbaikan. Oleh karena itu, Puskesmas berusaha menampilkan kinerja sebaik mungkin agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan prioritas utama dalam sistem kesehatan nasional. Dalam upaya menjamin mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama, pemerintah melalui Kementerian Kesehatan RI menerapkan sistem penilaian akreditasi Puskesmas. Salah satu bentuk penguatan mutu pelayanan tersebut dilakukan melalui proses akreditasi fasilitas kesehatan serta pengukuran indikator kinerja seperti jumlah inovasi layanan, efektivitas tenaga medis, dan angka kunjungan pasien atau *visit rate*. Dari hasil evaluasi dan

data yang tersedia, terdapat lima Puskesmas di Kota Padang masuk dalam kategori Puskesmas terbaik (akreditasi Paripurna) berdasarkan kombinasi indikator tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Puskesmas yang mendapat akreditasi Paripurna

No	Puskesmas	Inovasi	Tenaga medis	Visite rate
1	Andalas	2	61	2.0
2	Ambacang	3	45	1.3
3	Padang Pasir	3	38	2.2
4	Air Tawar	1	40	1.5
5	Lubuk Buaya	1	70	2.3

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Padang 2023

Gambar 1.1 Grafik Perbandingan 5 Puskesmas Paripurna Kota Padang



Sumber: Dinas Kesehatan Kota Padang 2023

Grafik 1.1 memperlihatkan perbandingan lima puskesmas yang telah memperoleh akreditasi Paripurna di Kota Padang, berdasarkan total tenaga medis, inovasi yang dihasilkan, dan tingkat kunjungan. Puskesmas Padang Pasir unggul dalam beberapa aspek penting yang mendukungnya sebagai objek penelitian. Pertama, meski hanya memiliki 38 tenaga medis, jumlah terendah dibandingkan puskesmas yang lain, Puskesmas Padang Pasir berhasil mencatat tingkat kunjungan

sebesar 2.2, yang merupakan nilai tertinggi kedua setelah Puskesmas Lubuk Buaya 2.3, yang memiliki jumlah tenaga medis hampir dua kali lipat.

Puskesmas Padang Pasir merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Kota Padang yang menjadi mitra BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan kepada peserta JKN.

Berdasarkan dan beberapa keluhan masyarakat, terdapat indikasi bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas ini masih beragam. Beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu, sikap tenaga medis yang kurang ramah, hingga ketersediaan sarana dan prasarana yang belum optimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Padang Pasir guna mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, khususnya peserta BPJS Kesehatan.

Berikut ini disajikan data kunjungan dan rujukan pasien di Puskesmas Padang Pasir dari tahun 2022-2024.

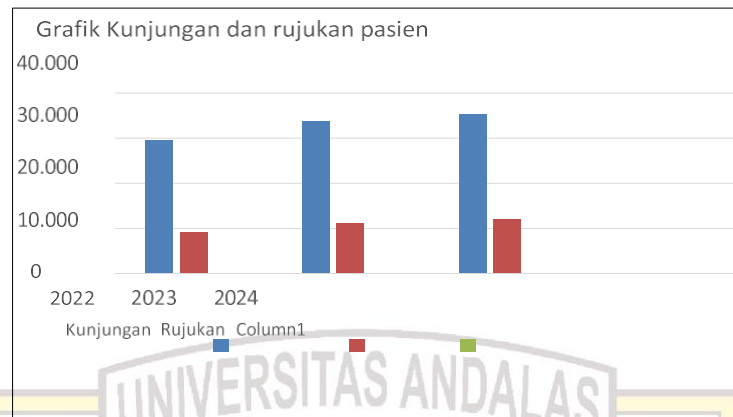
Tabel 1.2

Jumlah Pasien BPJS Puskesmas Padang Pasir Tahun 2022 s/d 2024

Tahun	Kunjungan (Pasien)	Rujukan (Pasien)
2022	29.676	9.208
2023	33.819	11.178
2024	35.280	12.021

Sumber: BPJS Kesehatan, 2025

Gambar 1.2 Grafik Kunjungan dan Rujukan Pasien



Sumber: BPJS Kesehatan, 2025

Pada grafik 1.2 terlihat bahwa selama tiga tahun terakhir jumlah kunjungan pasien berobat ke Puskesmas Padang Pasir meningkat sangat signifikan setiap tahunnya. Begitu juga dengan jumlah rujukan pasiennya. Namun peningkatan rujukan dari tahun 2022 - 2024 tidaklah signifikan dibandingkan dengan kunjungan pasien di Puskesmas.

Selain itu berdasarkan data laporan tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang menunjukkan bahwa pada tahun 2021 Puskesmas Padang pasir memiliki persentase rujukan yang lebih tinggi 35,23%. Pada tahun 2022, persentase rujukan mencapai 38,2% melebihi standar rujukan yang telah ditetapkan BPJS Kota Padang. Dan tahun 2023, persentase rujukan meningkat drastis menjadi 59,9% Dimana jumlah ini tercatat sebagai angka tertinggi diantara seluruh Puskesmas yang ada di Kota Padang.

Pada tahun 2023, Puskesmas Padang Pasir mendapatkan akreditasi paripurna sebagai pelayanan Kesehatan Tingkat pertama. Akreditasi paripurna adalah pengakuan tertinggi yang diberikan setelah dinilai bahwa pengelolaan mutu

dan kesehatan pasien sudah diterapkan dengan baik di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dari data jumlah pasien yang ada pada Puskesmas tersebut 90 % adalah pasien BPJS.

Dengan banyaknya jumlah kunjungan dan rujukan diatas, tentu di butuhkan pelayanan yang extra dari tenaga medis dan pegawai yang ada di Puskesmas Padang Pasir sehingga berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat. Walau demikian ada juga yang mengatakan pelayanan yang di berikan bagus dan fasilitas yang tersedia cukup baik.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Padang terhadap layanan di Puskesmas Padang Pasir, responden merupakan peserta BPJS Kesehatan. Hasil survei menunjukkan bahwa indeks harapan pasien berada pada angka 84,56, sementara indeks kepuasan mencapai 83,86, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang cukup baik. Angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan persepsi dan kepuasan pasien dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu tahun 2020⁶. Capaian ini juga telah melampaui target nasional. Namun demikian, data tersebut merupakan data terakhir yang tersedia secara publik dan belum tentu mencerminkan kondisi pelayanan maupun tingkat kepuasan pasien saat ini, terutama dengan adanya tren peningkatan jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, temuan ini penting untuk dijadikan dasar dalam memahami dinamika kepuasan

⁶ Dinas Kesehatan Kota Padang, *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Puskesmas Padang Pasir Tahun 2021* (Padang, 2021).

pasien serta sebagai pijakan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan ke depan, khususnya di Puskesmas Padang Pasir.

Berdasarkan wawancara dengan pasien BPJS yang berkunjung ke Puskesmas Padang Pasir, diketahui bahwa masih terdapat tenaga kesehatan yang menunjukkan kurangnya kedisiplinan, seperti datang tidak tepat waktu dan kurang bersikap ramah saat memberikan pelayanan. Meskipun pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka tetap memilih menggunakan layanan di Puskesmas Padang Pasir. Alasan utamanya karena lokasinya yang dekat dari tempat tinggal, berada di pusat kota, serta menjadi satu-satunya puskesmas yang beroperasi di Kecamatan Padang Barat. Sarana parkir yang tersedia belum mencukupi kebutuhan pengguna, sehingga masih sering ditemukan kendaraan pasien yang terparkir di tepi jalan. Namun secara umum, penataan ruang telah dilakukan dengan baik, memberikan kesan bersih, tertata, dan nyaman.

Keluhan yang muncul dari masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan. Kepuasan sendiri dapat dimaknai sebagai keadaan emosional seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan awalnya. Kepuasan pasien juga dapat dipahami sebagai bentuk sikap konsumen, yakni sejauh mana mereka merasa suka atau tidak terhadap pelayanan yang diterima. Minat seseorang dalam melakukan pembelian sangat dipengaruhi oleh sikapnya, dan keinginan untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan sangat erat kaitannya dengan pengalaman sebelumnya ketika menggunakan jasa yang sama. Dengan demikian, minat pasien untuk kembali menggunakan layanan banyak ditentukan oleh tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang telah diterima.

Kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Pasir menjadi sangat penting karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang membentuk kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya terkait dengan tindakan medis, tetapi juga meliputi keramahan petugas, kecepatan dalam memberikan layanan, kebersihan sarana dan prasarana, serta kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien

Dengan menelaah hubungan tersebut, Puskesmas dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien sehingga dapat dilakukan upaya peningkatan layanan secara berkelanjutan dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal. Analisis ini juga membantu mengidentifikasi berbagai hambatan atau kelemahan yang masih ada, sehingga manajemen dapat merumuskan langkah perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Dari sisi praktis, hasil analisis ini dapat dijadikan landasan bagi manajemen Puskesmas dalam merancang kebijakan dan strategi pelayanan yang lebih efektif dan efisien, selaras dengan kebutuhan dan harapan pasien. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan langkah strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, berorientasi pada pasien, dan berkelanjutan di Puskesmas Padang Pasir.

Penelitian terhadap hubungan kedua variabel ini menjadi krusial karena kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada loyalitas dan reputasi institusi kesehatan, tetapi juga berkorelasi dengan outcome klinis yang lebih baik, tingkat kepatuhan pasien terhadap pengobatan, dan penurunan angka komplain serta

malpraktik. Dengan memahami dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, manajemen rumah sakit atau fasilitas kesehatan dapat merancang strategi perbaikan yang tepat sasaran, mengalokasikan sumber daya secara efisien, dan pada akhirnya menciptakan sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Padang Pasir”**.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Menurut Sugiyono, rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang jawabannya dicari melalui kegiatan pengumpulan data secara sistematis⁷. Rumusan masalah asosiatif merupakan jenis rumusan penelitian yang berfokus pada pertanyaan mengenai hubungan antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, pendekatan asosiatif digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X, yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel Y, yakni kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan dalam latar belakang, maka rumusan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Padang Pasir?
2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Pasir?
3. Apakah Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS (Y) di Puskesmas Padang Pasir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Padang Pasir.
2. Mendeskripsikan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Pasir.
3. Menganalisa pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Pasir.

1.4 Manfaat Dalam Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Pasir

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan menambah atau memperkaya bidang ilmu yang sudah ada serta memberikan berbagai informasi untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan temuan ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh BPJS dan untuk bahan pertimbangan Puskesmas Padang Pasir untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung, alfabeta, 2019.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I – Pendahuluan

Masalah yang muncul mengenai mutu pelayanan terhadap pasien BPJS di Puskesmas Padang Pasir menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk merumuskan fokus penelitian dalam bentuk rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini.

BAB II - Tinjauan Pustaka

Menguraikan teori sebagai dasar untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dan sebagai acuan menyusun hipotesis yang akan diuji secara empiris melalui pengukuran variabel penelitian.

BAB III- Metode Penelitian

Unit analisis menjelaskan subjek yang diteliti. Sampel dipilih dari populasi dengan teknik yang sesuai. Data lalu diolah melalui pengkodean dan analisis statistik agar hasilnya valid.

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, termasuk profil Puskesmas Padang Pasir , sejarah singkat, struktur organisasi, serta deskripsi Kota Padang sebagai wilayah tempat penelitian dilakukan.

BAB V TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, meliputi deskripsi data responden, hasil pengolahan data, pengujian hipotesis, serta analisis dan pembahasan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian.