

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIK DAN  
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA UPTD PUSKESMAS NUSA PENIDA I  
KABUPATEN KLUNGKUNG**

**1.I Ketut Merta,**

[iketutmerta2270@gmail.com](mailto:iketutmerta2270@gmail.com)

**2.I Dewa Nyoman Usadha**

[mahausadha888@gmail.com](mailto:mahausadha888@gmail.com)

**3.I Nyoman Purna**

[nyomanpurna59@gmail.com](mailto:nyomanpurna59@gmail.com)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHENDRADATTA  
DENPASAR**

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien dan objek penelitian pada Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida Kabupaten Klungkung. Tujuan untuk menguji pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Metodologi : Populasi 396 Selama tiga bulan mulai Januari-Maret dan menggunakan Sampel 79 Responden, menggunakan kuesioner, dengan uji validitas dan reliabilitas, analisis Korelasi, dan Uji Signifikansi Simultan (Uji F), Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) menggunakan Regresi Linier Berganda, dibantu Software SPSS versi 24. Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tiga hipotesis dengan hasil Hipotesis 1. Variabel Gaya Kepemimpinan dan Variabel Fasilitas Kesehatan dengan Uji F-hitung secara simultan “berpengaruh positif dan signifikan” terhadap Variabel Kepuasan Pasien. Hipotesis 2. Gaya Kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien. 3. Fasilitas menghasilkan t hitung secara parsial “berpengaruh positif dan signifikan” terhadap Kepuasan Pasien Implikasi: Koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 64,5% yang menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 64,4% dan sebesar 36,6% Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kesehatan dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini serta dapat diteliti lebih lanjut

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien.

## **A. PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan merupakan investasi meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dalam rangka mewujudkan SDM yang berkualitas dan berdaya saing, maka kesehatan bersama sama dengan pendidikan dan peningkatan daya beli keluarga / masyarakat adalah 3 pilar utama untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian serta meningkatkan produktifitas untuk mengakselerasi menuju kesejahteraan.

Di dalam konsideran Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai

dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bahwa pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat .

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan atau masyarakat ( UU Nomor 36 Tahun 2009 ).

Untuk mencapai tujuan pemerintah tersebut harus didukung oleh seluruh sumber daya yang terampil melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, fasilitas kesehatan yang memadai serta adanya kepemimpinan yang berkualitas. Dengan pengelolaan SDM yang benar oleh seorang pemimpin secara otomatis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan akan berjalan maksimal dengan demikian pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Gaya kepemimpinan demokratik yang di terapkan di Puskesmas Nusa Penida I, dimana kepala puskesmas dalam membuat kebijakan selalu melibatkan peran serta

semua staff, pimpinan selalu memberikan keritik yang membangun dan proaktif kepada bawahannya bila ada beberapa staff yang belum menyelesaikan tugasnya tidak tepat waktu, dalam kepemimpinannya kepala puskesmas menempatkan dirinya sebagai koordinator dan integrator dari berbagai unsur dan komponen organisasi sehingga bergerak sebagai suatu totalitas. Gaya kepemimpinan demokratik sering diterapkan saat mengadakan pertemuan pertemuan tingkat puskesmas, untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi agar mendapatkan solusi yang terbaik. Adapun jenis pertemuan, frekuensi dan agenda pertemuan Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida I tahun 2019 dilihat pada tabel 1.1, jumlah pegawai dan distribusi pegawai pada unit pelayanan Puskesmas Nusa Penida I tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1.2 . Berdasarkan tabel 1.1 dan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa :

1. Gaya kepemimpinan demokratik adalah proses dalam memecahkan permasalahan puskesmas kepala puskesmas melibatkan seluruh staff dan lintas sektor terkait untuk memecahkan masalah kesehatan yang ada diwilayah kerjanya. Dari data yang ada nampak staff belum mempunyai inisiatif untuk ikut dalam memecahkan beberapa masalah yang ada sehingga pimpinan selalu proaktif dalam memecahkan masalah tersebut.

2. Karena keterbatasan beberapa jenis SDM, Kepala puskesmas menempatkan tenaga yang ada tidak sesuai dengan kompetensi, ini dilakukan agar pelayanan bisa berjalan secara maksimal

Gaya kepemimpinan menurut Herujito (2004) adalah leadership styles. Maksudnya, cara yang diambil seseorang dalam rangka mempraktekkan kepemimpinannya. Menurut Kartini Kartono (2003:48 ) mengemukakan sebagai berikut : Kepemimpinan itu sifatnya spesifik, khas diperlukan bagi situasi khusus, sebab dalam satu kelompok yang melakukan aktivitas aktivitas tertentu dan punya tujuan serta peralatan khusus, pemimpin kelompok dengan ciri ciri karakteristiknya itu merupakan fungsi dari situasi khusus tadi. Jelasnya sifat sifat utama dari pemimpin dan kepemimpinannya harus sesuai dan bisa diterima oleh kelompoknya, juga bersangkutan, serta sesuai dengan situasi dan jamannya. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan kepemimpinan merupakan cara seseorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dengan karakteristik tertentu sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan .Gaya kepemimpinan adalah bukan bakat. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan dapat dipelajari dan dipraktekkan, dan dalam penerapannya harus disesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

Gaya Kepemimpinan Demokratik menurut Indrajaya dalam Rivai ( 2014:267 ) gaya kepemimpinan demokratik pada umumnya berasumsi bahwa pendapat orang banyak lebih baik dari pendapatnya sendiri dan adanya partisipasi akan menimbulkan tanggungjawab bagi pelaksanaannya. Asumsi lain bahwa partisipasi memberikan kesempatan kepada para anggota untuk mengembangkan diri mereka.

Ada 4 karakteristik utama pemimpin yang menerapkan gaya demokratik, yaitu :

1. Keputusan dibuat bersama
2. Menghargai potensi setiap bawahan
3. Mendengar kritik, saran/pendapat dari bawahan
4. Melakukan kerjasama dengan bawahan

Puskesmas mempunyai fungsi sebagai promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, untuk menjalankan fungsi tersebut terutama fungsi kuratif puskesmas wajib memiliki fasilitas kesehatan yang memadai. Fasilitas kesehatan yang ada di puskesmas meliputi : Gedung puskesmas, puskesmas keliling, listrik, saluran air, pengolahan limbah, peralatan kesehatan ( alkes )

Adapun data fasilitas kesehatan yang ada di Puskesmas Nusa Penida I dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini :

Berdasarkan tabel 1.3 dapat di ketahui beberapa peralatan kesehatan yang dibutuhkan puskesmas masih kurang

sehingga kepala puskesmas mengajukan usulan secara berkala kepada Dinas Kesehatan kabupaten sehingga nantinya peralatan kesehatan yang ada di puskesmas bisa lebih lengkap

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memperoleh kepuasan. Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk pada sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Peralatan kesehatan termasuk dalam fasilitas kesehatan yang merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan peralatan kesehatan dikatakan baik harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu :

1. Jumlah dan jenis peralatan sesuai kebutuhan pelayanan
2. Mempunyai kelengkapan ijin edar sesuai dengan ketentuan perundang undangan.
3. Memiliki standar mutu, keamanan dan keselamatan
4. Di uji dan dikalibrasi secara berkala oleh insitusi penguji dan pengkalibrasi yang berwenang

Kualitas dan mutu layanan sangat penting dalam pelayanan di puskesmas. Hal ini dikarenakan semakin berkualitas

pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Untuk meningkatkan mutu layanan di Puskesmas Nusa Penida I, informasi terkait kepuasan masyarakat sangat penting untuk digali. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah melalui survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Nusa Penida I. Hasil survey indeks kepuasan masyarakat Puskesmas Nusa Penida I dapat dilihat dalam tabel 1.3 berikut ini :

Berdasarkan tabel 1.3 di ketahui bahwa dari 9 unsur pelayanan yang dinilai di Puskesmas Nusa Penida I, nilai indeks kepuasan masyarakat ( IKM ) unit pelayanan adalah 75.88 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan kurang baik. Sementara itu 2 unsur memiliki nilai rata rata terendah antara lain sarana dan prasarana ( U8 ) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan ( U9 ). Sedangkan unsur yang mendapat nilai tertinggi adalah biaya / tarif.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa ( Kotler, 2000 ). Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan

dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, ( Tjiptono,1997 ).

Di dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat pemerintah membentuk Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Bahwa Puskesmas sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Kedudukan dan Organisasi Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan ( Permenkes Nomor 43 Tahun

2019 ). Puskesmas di pimpin oleh seorang Kepala Puskesmas, dan jajarannya yang merupakan sumber daya manusia dalam melayani masyarakat di bidang kesehatan.

Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat di Puskesmas diperlukan sarana dan prasarana di bidang kesehatan yaitu gedung dan fasilitas kesehatan ( Peralatan kesehatan ), tenaga kesehatan, kefarmasian, laboratorium yang merupakan fasilitas kesehatan.

Puskesmas Nusa Penida I sebagai tempat penelitian merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Nusa Penida kabupaten Klungkung, yang berbaur dengan usaha sejenis yang ada di nusa penida. Puskesmas Nusa I selain memberikan pelayanan rawat jalan juga memberikan pelayanan rawat inap, jenis layanan yang diberikan : KIA/KB, Poliklinik Umum, Poliklinik MTBS, Poliklinik Lansia, Poliklinik Bedah, Laboratorium, UGD dan Rawat inap dengan 26 tempat tidur serta jumlah pegawai sebanyak 96 orang, termasuk satu orang Kepala Puskesmas. Disamping upaya kesehatan perorang Puskesmas Nusa Penida I juga memberikan pelayanan upaya kesehatan masyarakat antara lain pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan promosi kesehatan, pelayanan gizi dan pencegahan penyakit.

Dalam penelitian ini yang menjadi pusat perhatian (*focus of interest*) adalah Gaya Kepemimpinan dari Kepala

Puskesmas di dalam pengelolaan Puskesmas, dan Fasilitas Kesehatan yang dimiliki oleh Puskesmas, serta Kepuasan Pasien yang menggunakan Puskesmas untuk meningkatkan kesehatannya.

### **B. Identifikasi Masalah**

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2004) Identifikasi masalah adalah suatu tahap permulaan dari penguasaan masalah dimana suatu objek tertentu dalam situasi tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Identifikasi masalah merupakan suatu upaya untuk mengenali faktor-faktor penyebab timbulnya masalah. Masalah adalah sesuatu yang terjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dari latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi di puskesmas nusa penida I sebagai berikut:

1. Permasalahan pada Gaya Kepemimpinan :
  - 1) Bawahan masih belum berperan dalam pengambilan keputusan, dimana staff cenderung apatis dan jarang staff menyampaikan gagasan kepada pimpinan.
  - 2) Masih kurangnya beberapa jenis SDM yang ada sehingga pimpinan menempatkan staff nya tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki
2. Permasalahan pada Fasilitas Kesehatan :

Jumlah peralatan kesehatan masih kurang

3. Permasalahan Kepuasan Pasien adalah :  
Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas masih kurang.

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka penulis berkeyakinan dan terdorong untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian guna untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan di Puskesmas Nusa Penida I.

### **C. Pembatasan Masalah**

Menurut Kurniawan (2014) pembatasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terarah, terfokus, dan tidak melenceng. Batasan masalah dilakukan karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, referensi, dan agar penelitian dapat dilakukan lebih mendalam, maka tidak semua masalah dapat diteliti.

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nusa Penida I. Dimana diharapkan Gaya Kepemimpinan Demokratik Dan Fasilitas Kesehatan dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien agar tercapai tujuan pemerintah yaitu meningkatkan derajat kesehatan yang

merata. Ruang lingkup penelitian yang dipakai adalah pasien yang berobat ke puskesmas nusa penida I.

### **D. Perumusan Masalah**

Menurut Hidayat dalam Kurniawan (2014) rumusan masalah dilakukan setelah identifikasi masalah. Rumusan masalah merupakan rangkaian berpikir deduktif berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikumpulkan dari berbagai data empiris serta landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang hendak diteliti, sehingga akhirnya dapat disimpulkan menjadi sebuah rumusan masalah. Menurut Sugiyono (2014) rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan demokratik terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?
3. Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada UPTD

Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida.

##### **2. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini berguna untuk mengaplikasikan dan mengimplementasikan teori yang telah

diperoleh, serta menambah wawasan dalam penelitian baik dalam rumpun ilmu manajemen dan rumpun ilmu yang terkait.

##### **3. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan, dan fasilitas kesehatan di dalam memimpin UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Tinjauan Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **1.1. Manajemen**

Menurut Manullang (2004), menyatakan bahwa manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Sedangkan menurut James A.F.Stoner, pengertian manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, leadership serta pengendalian upaya dari anggota organisasi tersebut serta penggunaan sumber daya yang tersedia diorganisasi tersebut guna mencapai suatu

tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya.

Dari definisi tersebut di atas dapat ditarik suatu kesimpulan tentang pengertian daripada manajemen, manajemen adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan pengawasan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

#### **2. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, keterampilan, emosi dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya sendiri

maupun untuk organisasi atau perencanaan (Tohardi, 2002).

Menurut Hariandja, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting didalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal, pikiran, tenaga, keterampilan, emosi dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk organisasi atau perencanaan.

### **2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian tentang pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien, baik yang berkaitan dengan penarikan, pengembangan, pemeliharaan, maupun yang berkaitan dengan pemberhentian yang diarahkan untuk mencapai tujuan individual, fungsional, organisasional dan kemasyarakatan (Gorda, 2004)

Menurut Handoko ( 2011: 3 )  
Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan,

pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi

Dari definisi tersebut di atas dapat ditarik suatu kesimpulan tentang pengertian daripada Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses manajemen yang dimulai dari perencanaan, pengaturan, kepemimpinan serta pengendalian di dalam perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia, sehingga sumber daya manusia yang terdapat pada perusahaan atau organisasi tersebut berkualitas dan dapat mewujudkan tujuan dari perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai landasan teori, berkenaan dengan sumber daya manusia sebagai operasional Puskesmas.

### **2.2. Pengertian kepemimpinan**

Kepemimpinan merupakan kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok (Thoha, 2003).

Menurut Sutarto, kepemimpinan adalah rangkaian kegiatan penataan berupa kemampuan mempengaruhi perilaku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia berkerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari pengertian kepemimpinan di atas, dapat disimpulkan bahwa

kepemimpinan merupakan suatu proses pemberian petunjuk guna mempengaruhi anggota kelompok atau organisasi agar dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai bersama. Jadi seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang lebih agar dapat didengarkan dan dapat mempengaruhi bawahannya.

### **2.3. Pengertian gaya kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan menurut Herujito (2004) adalah leadership styles. Maksudnya, cara yang diambil seseorang dalam rangka mempraktekkan kepemimpinannya. Menurut Kartini Kartono (2003:48 ) mengemukakan sebagai berikut: kepemimpinan itu sifatnya spesifik, khas diperlukan bagi situasi khusus, sebab dalam satu kelompok yang melakukan aktivitas aktivitas tertentu dan punya tujuan serta peralatan khusus, pemimpin kelompok dengan ciri ciri karakteristiknya itu merupakan fungsi dari situasi khusus tadi. Jelasnya sifat sifat utama dari pemimpin dan kepemimpinannya harus sesuai dan bisa diterima oleh kelompoknya, juga bersangkutan, serta cocok dengan situasi dan jamannya. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan kepemimpinan merupakan cara seseorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dengan karakteristik tertentu sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan. Gaya kepemimpinan adalah bukan bakat. Oleh karena itu, gaya

kepemimpinan dapat dipelajari dan dipraktekkan, dan dalam penerapannya harus disesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

### **2.4. Macam-macam gaya kepemimpinan**

Menurut Handoko (2001), mengatakan bahwa gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan dan tingkat prestasi suatu organisasi.

Menurut Hasibuan (2001) ada tiga tipe gaya kepemimpinan yaitu sebagai berikut :

#### **1. Kepemimpinan Otoriter**

Kepemimpinan otoriter adalah jika kekuasaan atau kewenangan sebagian besar mutlak tetap berada pada pimpinan atau kalau pimpinan itu menganut sistem sentralisasi wewenang. Pengambilan keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh pimpinan, dan bawahan tidak diikut sertakan untuk memberi saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

#### **2. Kepemimpinan Partisipatif**

Kepemimpinan partisipatif adalah apabila di dalam kepemimpinannya dilakukan dengan cara persuasive, menciptakan kerja sama yang serasi, menumbuhkan loyalitas dan partisipasi para bawahan. Pimpinan memotivasi bawahan agar merasa

ikut memiliki perusahaan. Pimpinan dengan gaya partisipatif akan mendorong kemampuan bawahan dalam mengambil keputusan. Dengan demikian pimpinan akan selalu membina bawahan untuk menerima tanggung jawab yang lebih besar.

### 3. Kepemimpinan Delegatif

Kepemimpinan delegatif apabila seorang pimpinan mendelegasikan wewenang kepada bawahan dengan agak lengkap. Dengan demikian bawahan bebas atau leluasa dalam melaksanakan pekerjaannya. Pimpinan tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaannya sepenuhnya kepada karyawan. Disini pimpinan menyerahkan tanggung jawab atas pekerjaan kepada bawahan, dalam arti pimpinan menginginkan agar para bawahan bisa mengendalikan diri mereka sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Sedangkan menurut Rivai (2004) menyatakan bahwa kapan saja kita berpikir tentang *leadership*, secara khas kita berpikir sejumlah katagori atau tipe pemimpin. Sering kita menyebut gaya kepemimpinan yaitu pola tingkah laku yang dapat dianggap dengan *style* atau tipe. Terdapat empat tipe kepemimpinan sebagai berikut :

#### 1. Kepemimpinan yang kuat (*The Strongman*)

Kepemimpinan *Strongman* dapat menciptakan respon dalam jangka pendek, sedangkan akibat jangka panjangnya dapat menghancurkan khususnya ketika kreativitas sangat diperlukan untuk mencapai kesuksesan. Sebagian besar perilaku umum tipe pemimpin ini adalah instruksi, perintah, menetapkan tujuan, ancaman, intimidasi, dan teguran.

#### 2. Kepemimpinan transaksi (*The Transactor*)

Pemimpin tipe ini mempengaruhi melalui kemudahan penghargaan dalam pertukaran pemenuhan kebutuhan para pengikutnya. Para pengikut pada tipe ini beranggapan bahwa “saya mau bekerja demi mendapatkan penghargaan”.

#### 3. Kepemimpinan bagai pahlawan (*The Visionary Hero*)

Tipe ini diberi ciri oleh kemampuan untuk menciptakan motivasi tinggi dan menyerap visi masa depan. Pemimpin ini mempunyai kapasitas untuk memberi energy kepada orang lain agar mengejar visi. Kekuatan pemimpin berdasar pada kemampuan menimbulkan komitmen pada pengikutnya

terhadap visi pemimpin. Istilah lain yang digunakan untuk menggambarkan pemimpin ini adalah transformational dan kharismatik.

4. Kepemimpinan yang super (*The Superleadership*)

*Superleadership* seseorang yang memimpin orang lain, untuk memimpin diri mereka sendiri. *Superleadership* mendorong pengikutnya untuk berinisiatif, bertanggung jawab sendiri, berpikir secara positif dan mampu mengatasi permasalahan. *Superleadership* memberi semangat kepada orang lain untuk bertanggung jawab dari perintah.

Menurut Gary K Hines dalam Rivai ( 2014:181 ) bahwa dalam memimpin paling tidak ada 3 gaya kepemimpinan yaitu :

1. Gaya Otokratik : pemimpin otokratik membuat keputusan sendiri karena kekuatan terpusatkan pada satu orang. Ia akan memikul tanggungjawab dan kewenangan penuh. Pengawasan bersifat ketat, langsung dan tepat. Keputusan dipaksakan, dan tidak ada komunikasi, maka hanya bersifat *top down* ( atas bawah ) bawahan ditekan, karena itu menjadi takut dan tidak leluasa dalam berprakarsa

2. Gaya Kendali bebas : pemimpin dengan gaya ini ditandai dengan pemberian kekuasaan pada bawahan. Kelompok dapat mengembangkan sasarannya sendiri dan memecahkan masalahnya sendiri. Pengarahan hanya sekedar bahkan tidak ada sama sekali. Gaya ini biasanya tidak berguna, tetapi menjadi efektif pada kelompok profesional yang bermotivasi tinggi.

3. Gaya Demokratik : pemimpin yang demokratik ( partisipatif ) berkonsultasi dengan kelompok mengenai masalah yang menarik perhatian mereka. Komunikasi berjalan dengan lancar sehingga saran dapat berasal dari atasan ( Pimpinan ) ke bawahan, dan sebaliknya dari bawahan ke atasan. Bawahan berpartisipasi dalam menetapkan sasaran dan memecahkan masalah. Keikutsertaan ini mendorong komitmen anggota pada keputusan akhir. Pemimpin demokratik menciptakan situasi dimana individu dapat belajar, mampu memantau kinerja sendiri, mengakui bawahan untuk menentukan sasaran yang menantang, menyediakan kesempatan untuk meningkatkan

metode kerja dan pertumbuhan pekerjaan serta mengakui pencapaian dan membantu pegawai belajar dari kesalahan.

dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi daripada bawahannya, senang menerima saran, pendapat dan bahkan kritikan dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerja sama dan *teamwork* dalam usaha pencapaian tujuan, ikhlas memberikan kebebasan yang seluas luasnya kepada bawahannya untuk berbuat kesalahan kemudian diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, tetapi lebih berani untuk berbuat kesalahan lain, selalu berusaha untuk menjadikan bawahannya lebih sukses daripadanya, dan berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin.

### **1. Gaya Kepemimpinan Demokratik**

Indrajaya dalam Rivai ( 2014:267 ) gaya kepemimpinan demokratik pada umumnya berasumsi bahwa pendapat orang banyak lebih baik dari pendapatnya sendiri dan adanya partisipasi akan menimbulkan tanggungjawab bagi pelaksanaannya. Asumsi lain bahwa partisipasi memberikan kesempatan kepada para anggota untuk mengembangkan diri mereka.

Dalam melaksanakan tugasnya, seorang pemimpin yang demokratis mau menerima dan bahkan mengharapkan pendapat dan masukan dari seluruh anggota organisasi. Akan tetapi dalam setiap pengambilan keputusan pemimpin harus dapat mengacu pada tujuan organisasi dengan mengoptimalkan segala potensi sumber daya yang tersedia. Pemimpin yang demokratik selalu bersikap merakyat dengan seluruh anggota organisasi.

Rivai ( 2014:20 ) terdapat beberapa karakteristik yang dimiliki seseorang dalam kepemimpinan demokratik antaranya dalam proses menggerakkan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu adalah makhluk yang termulia di dunia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan

Menurut Sudriamunawar dan Ariani ( 2015:9 ) adapun ciri ciri seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan demokratik antara lain :

1. Semua kebijakan dirumuskan melalui musyawarah dan diputuskan oleh kelompok sedangkan pemimpin mendorong
2. Ditetapkan kegiatan secara bersama sama untuk mencapai tujuan kelompok. Apabila diperlukan saran teknis pemimpin mengajukan beberapa alternatif untuk pilihan.
3. Setiap anggota bebas bekerja sama dengan siapapun dan pembagian tugas diserahkan kepada kelompok

Kepemimpinan demokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagi kegiatan yang akan dilakukan bersama antara pemimpin dan bawahan. Setiap orang diberi kesempatan untuk berpartisipasi, ide-ide dipertukarkan secara bebas, dan didorong untuk berpartisipasi dalam diskusi. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan demokratis dibebankan dengan memutuskan siapa dalam kelompok dan siapa yang akan berkontribusi pada keputusan yang dibuat.

## **2. Indikator Gaya Kepemimpinan Demokratis**

Menurut Pasolong dalam Ariani (2015:10) ada 4 indikator gaya kepemimpinan demokratis yaitu :

1. Keputusan dibuat bersama
2. Menghargai potensi setiap bawahan
3. Mendengar kritik, saran/pendapat dari bawahan
4. Melakukan kerjasama dengan bawahan

Dari uraian pengertian kepemimpinan dan gaya kepemimpinan tersebut di atas, bahwa Kepala Puskesmas di dalam melaksanakan tugasnya adalah sebagai pemimpin dan di dalam kepemimpinannya menggunakan gaya kepemimpinan demokratis.

## **2. Tinjauan Fasilitas**

### **2.1. Pengertian Fasilitas**

Dalam menjalankan perusahaan diperlukan fasilitas untuk menunjang jalannya segala aktifitas atau kegiatan yang akan dilakukan dan juga merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi, kelengkapan, serta kebersihan fasilitas perlu diperhatikan. Fasilitas dalam perusahaan jasa harus selalu diperhatikan terutama yang sangat berhubungan erat yang dirasakan konsumen.

Fasilitas yang ada akan menjadi dasar penilaian konsumen setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2012). Karena jasa merupakan kinerja yang tidak dapat dirasakan seperti barang, maka konsumen akan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Pengertian dari fasilitas menurut Yasid (2005:136) adalah merupakan bagian dari bukti fisik jasa. Disini disebutkan bahwa bukti fisik jasa mencakup seluruh aspek fasilitas fisik organisasi atau *the servicescape* (mencakup lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa). Menurut Tjiptono (2012:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus

ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di puskesmas yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain puskesmas perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang presentatif, ruang tunggu pasien yang nyaman dan kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat yaitu

perusahaan mudah dikenali dan menjadi ciri khas tersendiri.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi untuk mendirikan fasilitas jasa. Dalam menentukan lokasi fisik, perusahaan perlu mempertimbangkan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan pada saat volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi tersebut yang menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan dimasa datang.

4. Faktor estetis

Fasilitas yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Ada beberapa aspek yang perlu ditata misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam dan dekorasi interior.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama masalah sosial dan lingkungan hidup serta lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6. Biaya kontruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi oleh desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan, biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan yang berkaitan dengan perubahan suhu.

Sedangkan menurut Permenkes 43 tahun 2019 fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk pada sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Peralatan kesehatan termasuk fasilitas kesehatan yang merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan Fasilitas kesehatan dikatakan baik harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu :

1. Jumlah dan jenis peralatan sesuai kebutuhan pelayanan

2. Mempunyai kelengkapan ijin edar sesuai dengan ketentuan perundang undangan

3. Memiliki standar mutu, keamanan dan keselamatan

4. Di uji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi penguji dan pengkalibrasi yang berwenang

## **2.2. Indikator Fasilitas**

Menurut Tjiptono ( 2006 ) indikator fasilitas ada 6 yaitu :

1. Pertimbangan / Perencanaan spasial.

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruang tunggu, desain aliran sirkulasi, dan lain lain seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatan perabotan tambahannya.

3. Perlengkapan perabotan

Perlengkapan / perabotan berfungsi sebagai sarana yang

memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau infrastruktur pendukung bagi pengguna barang para pelanggan seperti ketersediaan listrik, meja, kursi, lukisan dan lain lain

4. Tata cahaya dan warna  
Tata cahaya yang dimaksud adalah jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruang serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks serta mengurangi tingkat kecelakaan.
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis  
Aspek pendukung dalam unsur ini adalah penampilan visual penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu, seperti foto, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi ( yang ditempatkan pada lokasi untuk konsumen ).
6. Unsur pendukung  
Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya

fasilitas pendukung lainnya, seperti toilet, tempat parkir adanya televisi dan selalu diperhatikan keamanannya.

### **3. Tinjauan Kepuasan**

#### **3.1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler, 2000).

Menurut Zeithaml dan Bitner ( 2000:75 ) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997)

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antar harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Pada penelitian ini kepuasan pelanggan adalah kepuasan pasien dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan fasilitas kesehatan dan sumber daya manusia yang ada pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I.

### **3.2. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Menurut Lupyoadi, 2001 faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk , yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Emosi yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain

akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberi nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap jasa atau produk tersebut.

### **3.3. Mengukur Kepuasan Pasien**

Perusahaan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kotler ( 1999:54 ) mengemukakan bahwa terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran yaitu setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan perlu memberi kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.

2. Survey kepuasan pelanggan yaitu perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala.
  3. Ghost shopping ( pembeli bayangan ) yaitu metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik titik kuat maupun titik titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing.
  4. Los customer analysis ( Analisis pelanggan yang beralih ) yaitu perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
- masyarakat atau pasien atas gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan, menggunakan survey kepuasan masyarakat. Survey kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Data diperoleh dengan memberikan daftar kuesioner pada pasien, hasil survey kepuasan masyarakat disampaikan dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat ( IKM )

Tolak Ukur yang digunakan adalah mengadopsi Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

### **3.4. Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Permenpan RB. No.14 tahun 2017 indikator kepuasan pasien yaitu :

1. Kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Kewajaran dalam biaya pelayanan
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan

Di UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida, untuk mengukur kepuasan

- |   |   |
|---|---|
| <p>7. Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>8. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan</p> | <p>9. Penanganan pengaduan pengguna layanan</p> |
|---|---|

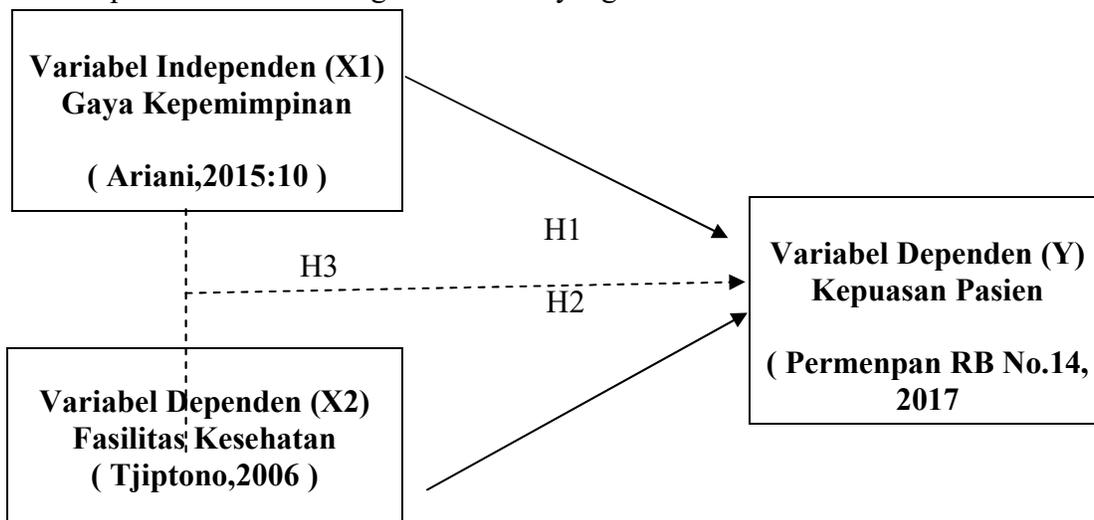
**B. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan pemaparan konsep-konsep dan asumsi-asumsi teoritis dikaitkan dengan masalah penelitian dan bagaimana masalah tersebut dipecahkan. Kerangka pemikiran dipetakan juga dalam bentuk skema/bagan pemikiran sehingga hubungan antara konsep dan variabel-variabel menjadi jelas (Anggreni, 2009).

Berdasarkan rumusan masalah dan teori teori pendukung, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran merupakan suatu gambaran yang

memperlihatkan keterkaitan atau hubungan antara pemaparan teori-teori dengan permasalahan yang diangkat serta pemecahannya yang mana kerangka pemikiran menjadi dasar dalam menyusun suatu hipotesis.

Kerangka pemikiran penelitian ini adalah “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida” sebagai gambar 2.1 di bawah ini.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Pengaruh**

### **C. Perumusan Hipotesis**

Sugiyono (2017 : 70) mendeskripsikan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberi baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Berdasarkan pokok permasalahan, tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut

#### **Hipotesis 1**

Apakah gaya kepemimpinan demokratik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?.

#### **Hipotesis 2**

Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?.

#### **Hipotesis 3**

Apakah gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida?.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain/Rancangan Penelitian**

Desain penelitian adalah suatu pedoman kerja penelitian agar dapat berjalan efektif dan efisien ( Kurniawan, 2014 ).

Bahwa rancangan atau desain penelitian merupakan rencana dan struktur penelitian yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Rencana ini merupakan program menyeluruh dari penelitian. Dapat disimpulkan bahwa desain penelitian memberikan jawaban atas pertanyaan, seperti teknik apa yang dapat dipakai untuk pemilihan, pengumpulan, dan pembahasan data, serta analisis data. Dalam hal ini, rancangan penelitian merupakan pola operasional atau kerangka kerja proyek untuk menentukan informasi apa yang dibutuhkan, dari sumber mana dia berasal dan prosedur apa yang digunakan untuk mendapatkan informasi.

Suatu penelitian dimulai dengan mengemukakan latar belakang masalah yaitu menentukan masalah masalah yang akan diteliti. Selanjutnya untuk memperkecil cakupan masalah karena adanya pembatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka dibuatlah pembatasan masalah untuk membatasi masalah yang akan diteliti. Kemudian dibuat rumusan untuk mempermudah dalam penelitian yang nantinya akan terkait dengan tujuan penelitian. Untuk membantu dalam

memecahkan masalah diperlukan suatu teori teori yang relevan dengan masalah masalah yang diteliti, yaitu menguraikan landasan teori yang terkait dengan gaya kepemimpinan demokratik, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien. Berdasarkan teori teori yang relevan, rumusan masalah, kemudian data diolah dengan teknik teknik atau metode penelitian. Setelah data diperoleh data dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan hingga memperoleh suatu kesimpulan dan saran saran.

## **B. Operasioal Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi Variabel**

Sugiono ( 2013:38 ) menyatakan variabel penelitian suatu atribut atau nilai atau sifat orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan selanjutnya ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini digunakan variabel yang diklasifikasikan menjadi :

#### **1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang tidak terikat, dalam hal ini adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Yang dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan.

#### **2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pasien

### **2. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah definisi praktis operasional tentang variabel atau istilah lain dalam penelitian yang dipandang penting. Untuk menjawab dan mengungkap masalah dan tujuan penelitian, perlu dikemukakan terlebih dahulu variabel variabel yang terkandung dalam penelitian dengan judul “ Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratik dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida “. Memiliki 3 variabel, dalam penelitian ini definisi operasional yang digunakan adalah adalah :

#### **2.1. Gaya Kepemimpinan Demokratik**

Gaya kepemimpinan demokratik merupakan suatu cara yang dimiliki oleh seseorang dalam mempengaruhi sekelompok orang atau bawahan untuk bekerja sama. Adapun indikator yang dipergunakan untuk pengukuran gaya kepemimpinan demokratik diantaranya :

1. Keputusan dibuat bersama

Pemimpin yang demokratik tidak sungkan untuk terlibat bersama sama dengan bawahan untuk membuat keputusan serta melakukan aktifitas kerja demi pencapaian tujuan organisasi

2. Menghargai potensi setiap bawahan

Kepemimpinan demokratik menghargai setiap potensi individu dan bersedia mengakui keahlian para spesialis dengan bidangnya masing masing, mampu memanfaatkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat dan kondisi yang tepat.

3. Mendengar kritik, saran / pendapat dari bawahan

Mendapat kritikan, saran / pendapat dari bawahan merupakan hal yang wajar dalam kehidupan organisasi. Dengan demikian akan ada kecendrungan untuk lebih meningkatkan potensi diri dan bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya serta belajar dari kesalahan yang telah dilakukan.

4. Melakukan kerjasama dengan bawahan

Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu bekerja sama / terlibat langsung secara bersama sama dalam menjalankan tugas demi

pencapaian tujuan organisasi .  
Pemimpin juga tidak sungkan untuk terjun langsung kelapangan untuk menjalankan tugas.

## **2.2. Fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu hal yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala suatu usaha dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Adapun indikator yang dipergunakan untuk pengukuran fasilitas adalah :

- 1) Pertimbangan / Perencanaan spasial.  
Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- 2) Perencanaan ruang  
Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruang tunggu, desain aliran sirkulasi, dan lain lain seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu

diperhatikan penempatan perabotan tambahannya.

- 3) Perlengkapan atau perabotan  
Perlengkapan / perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau infrastruktur pendukung bagi pengguna barang para pelanggan seperti ketersediaan listrik, meja, kursi, lukisan, peralatan dan lain lain
- 4) Tata cahaya dan warna  
Tata cahaya yang dimaksud adalah jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruang serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks serta mengurangi tingkat kecelakaan.
- 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis  
Aspek pendukung dalam unsur ini adalah penampilan visual penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu, seperti foto, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi ( yang ditempatkan pada lokasi untuk konsumen ).

#### 6) Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti toilet, tempat parkir adanya televisi dan selalu diperhatikan keamanannya.

### **2.3. Kepuasan pasien**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pasien adalah respon pasien pada Puskesmas Nusa Penida 1 di kecamatan Nusa Penida terhadap keadaan emosi yang positif dari pengalaman saat berobat dengan tindakan yang harus mereka terima sesuai dengan harapan. Adapun indikator yang dipergunakan untuk pengukuran kepuasan pasien adalah :

- 1) Kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya  
Syarat yang di gunakan oleh pasien untuk mendaftarkan diri sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.
- 2) Kemudahan prosedur pelayanan.  
Pasien mendapatkan pelayanan dengan mudah, karena prosedur pelayanan sangat sederhana.
- 3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  
Lama nya waku yang dibutuhkan oleh seorang pasien dari mulai

- pendaftaran sampai selesai mendapat pelayanan.
- 4) Kewajaran dalam biaya pelayanan  
Jumlah biaya yang harus dibayar oleh pasien sesuai jenis pelayanan yang diterimanya.
  - 5) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan jenis pelayanan yang ada dalam standar sesuai dengan pelayanan yang diterima pasien.
  - 6) Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan  
Petugas sebagai pemberi pelayanan harus mempunyai kompetensi yang telah ditentukan, juga harus memiliki legalitas seperti SIK,SIP,SIPB dan STR.
  - 7) Prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yaitu prilaku 5S ( senyum, salam, sapa, sopan dan santun ) wajib diterapkan dalam memberikan pelayanan .
  - 8) Kualitas sarana dan prasarana pelayanan  
Sarana dan prsarana puskesmas harus dirawat dengan baik agar berfungsi secara optimal, kelengkapan peralatan medis juga penting untuk dilengkapai
  - 9) Penanganan pengaduan pengguna layanan

Pengaduan adalah bentuk komplain yang di sampaikan kepada puskesmas oleh pasien yang merasa tidak puas, penanganan pengaduan segera dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah disusun oleh puskesmas.

### **C. Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017 : 119) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah jumlah Pasien pada UPTD Puskesmas Nusa Penida I, dari bulan Januari 2020 sampai bulan Maret 2020 sebanyak 369 Orang.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* pada *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2017) *Nonprobability*

*Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, sampling sistematis, kuota, insidental, purposive, jenuh, snowball. Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kuesioner diberikan kepada pasien yang berobat pada Puskesmas.

Sampel dalam penelitian ini diambil dari bagian populasi Pasien. Penentuan jumlah sampel digunakan menurut Slovin dalam Kurniawan (2014), adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = besarnya sampel

N = besarnya populasi

e = nilai kritis yang besarnya (0,1 )

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian lapangan ( field reserch ) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian, teknik yang digunakan

##### **.3. Angket/Kuesioner( *Questionnaire* )**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada subjek yang diteliti dengan maksud subjek yang diteliti bisa

memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti. Peneliti menggunakan metode kuesioner untuk mendapat data pada Pasien UPTD Puskesmas Nusa Penida I.

2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data melalui literatur literatur yang terkait dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan bahan bahan yang akan dijadikan landasan teoritis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data dari pencatatan dokumentasi yang ada, seperti jumlah pegawai dan data data lain yang diperlukan dalam penelitian ini.
4. Sumber data, yaitu data data yang diperoleh dalam penelitian melalui :
  - 4.1. Data primer, adalah data yang diperoleh dari pihak yang dimintai keterangan seperti hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner yang diajukan peneliti.
  - 4.2. Jenis data, yaitu pengumpulan data data yang diambil dalam penelitian dengan menggunakan :
    - 4.2.1. Data Kualitatif, adalah data yang tidak berupa angka angka dan kebenarannya tidak dapat dihitung seperti gambaran umum puskesmas, struktur organisasi.
    - 4.2.2 Data Kuantitatif, adalah data yang berupa angka angka dan dapat dihitung seperti jumlah pegawai,

skor / bobot dari kuesioner pengaruh gaya kepemimpinan demokratik dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien.

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk memeriksa apakah isi kuesioner sudah cukup dipahami oleh responden, yang diindikasikan oleh kecilnya prosentase jawaban responden yang tidak terlalu menyimpang dengan rata-rata jawaban responden lain. Cara menguji validitas yaitu dengan mencari koefisien korelasi dari tiap responden yang menunjukkan kuat dan arah saling berhubungan antara variasi 2 distributor skor.

Uji validitas menggunakan *Bivariate Correlation : Correlation Coefficients Pearson* menggunakan *Software SPSS*. Cara menentukan validitas adalah dengan melihat hasil korelasi antara skor tiap butir dengan skor total yang merupakan penjumlahan tiap skor butir. Menurut Masrun seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2014), syarat minimum untuk dapat memenuhi syarat validitas apabila korelasi antara skor butir dengan skor total adalah 0.3 (  $r = 0.3$  ). Jadi kalau korelasi skor butir dengan skor totalnya kurang dari 0.3 maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar ukuran keandalan (*reliable*) suatu instrumen atau alat pengumpulan data. Keandalan tersebut dinyatakan pada responden yang berlainan, maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut.

Uji reabilitas adalah dengan *Alpha Cronbach* menggunakan *Software Statistical Package for the Social Science (Software SPSS) versi 24* nilai  $\alpha$  berkisar antara 0 sampai 1, semakin besar nilai yang diperoleh maka semakin reliabel variabel tersebut. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  (Nunnally, 1967).

Untuk mempermudah perhitungan data dalam analisis kuantitatif ini, penulis menggunakan alat bantu dengan program pengolah data statistik yaitu *Software SPSS versi 24*. Data ditampilkan dalam bentuk tabulasi untuk mempermudah pembacaan dan diberikan penjelasan secara deskriptif.

Setelah data *valid* dan *reliable*, maka pengolahan data dilanjutkan dengan analisis-analisis lainnya, yaitu analisis korelasi, analisis regresi linier, analisis determinasi, dan uji t.

## E. Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis Korelasi

Menurut Riduwan dan Sunarto (2017: 80) kegunaan analisis ini untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*). Analisis korelasi *Person Product Moment* dirumuskan:

$$r_{x1,2,y} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

2. Analisis Determinasi
3. Analisis Regresi Linier Berganda
4. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
5. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

## F. Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis

### 1. Hasil Penelitian

#### 1.1 Hasil uji validitas dan reliabilitas

Dalam penelitian ini Variabel Independen (X1) Gaya Kepemimpinan dan Variabel Independen (X2) Fasilitas Kesehatan serta Variabel Dependen (Y) Kepuasan Pasien, data dalam tabulasi jawaban kuesioner dari responden sebagai terlampir pada lampiran diuji dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui

apakah kuesioner yang dibuat merupakan alat yang tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur. Cara menentukan validitas adalah dengan melihat hasil korelasi antara skor tiap butir dengan skor total yang merupakan penjumlahan tiap skor butir.

Menurut Masrun yang dikutip oleh Sugiyono (2001) syarat minimum untuk dapat memenuhi syarat validitas apabila korelasi antara skor butir dengan skor totalnya tidak kurang dari 0,3 maka angket tersebut dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *Software SPSS* pada *Scale Reliability Analysis - Corrected Item-Total Correlation* diperoleh hasil sebagai tabel di bawah ini. Interpretasi hasil uji validitas pada Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan adalah dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi  $> 0,3$  pada kolom ***Corrected Item-Total Correlation***, dan koefisien reliabilitas (Cronbach Alpha)  $> 0,6$  pada kolom ***Cronbach's Alpha if Item Deleted***. Dengan

demikian instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4.2

Hasil pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Item	Reliability
	.947	27	
Gaya Kepemimpinan (X)	.942	10	Reliabel
Fasilitas ( X2)	.912	8	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	.923	9	Reliabel

**Tabel 4.1**  
**Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Nomer Item	Rhitung	Rtable	Keterangan
Gaya kepemimpinan (X)	1.	685	0,30	Valid
	2	853	0,30	Valid
	3	889	0,30	Valid
	4	705	0,30	Valid
	5	823	0,30	Valid
	6	786	0,30	Valid
	7	854	0,30	Valid
	8	806	0,30	Valid
	9	812	0,30	Valid
	10	729	0,30	Valid
Fasilitas (X)	1.	.499	0,312	Valid
	2	778	0,312	Valid
	3	711	0,312	Valid
	4	729	0,312	Valid
	5	756	0,312	Valid
	6	759	0,312	Valid
	7	681	0,312	Valid
	8	638	0,312	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	1	705	0,312	Valid
	2	.705	0,312	Valid
	3	.620	0,312	Valid
	4	.694	0,312	Valid
	5	.736	0,312	Valid
	6	.715	0,312	Valid
	7	.749	0,312	Valid
	8	678	0,312	Valid
	9	.724	0,312	valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

## 2.2 Uji Reliabilitas

Dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran handal (*reliable*) bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Tingkat reliabilitas akan dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Semakin besar nilainya maka semakin *reliable*.

Menurut Nunnally yang dikutip oleh Ghozali (2001) me-ngatakan variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 60. Hal ini yang sama juga dikemukakan oleh Kountur (2003) tingkat reliabilitas pada umumnya dapat diterima sebesar 0,60. Uji yang reliabilitasnya *Cronbach Alpha* di bawah 0,60 dianggap tidak reliabel. Hasil penelitian *Cronbach Alpha* secara menyeluruh sebagai tabel di bawah ini

Hasil *Cronbach Alpha* 0.947 (hasil uji pada Lampiran 3), berarti berada di atas 0,6 dengan demikian dinyatakan reliabel. Dengan demikian instrumen penelitian tersebut di atas dinyatakan reliabel, dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut

## 2. Uji Hipotesis

### 2.1 Analisis Korelasi

Menurut Riduwan (2009), kegunaan analisis ini adalah untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas. Nilai korelasi diperoleh sebesar 0.720 Fasilitas Kesehatan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga dapat dikatakan bahwa “fasilitas kesehatan” mempunyai korelasi “kuat” terhadap “kepuasan pasien” pada Puskesmas Nusa Penida I.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Analisis Korelasi**

Correlations				
		Kepuasan Pasien	Gaya Kepemimpinan	Fasilitas
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1.000	.476	.720
	Gaya.Kepemimpinan	.476	1.000	.157
	Fasilitas	.720	.157	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	.000	.000
	Gaya.Kepemimpinan	.000	.	.084
	Fasilitas	.000	.084	.
N	Kepuasan Pasien	79	79	79
	Gaya.Kepemimpinan	79	79	79
	Fasilitas	79	79	79

Sumber : Data primer yang diolah 2020

(*Independent*). Interpretasi hasil *SPSS Correlations*.

Berdasarkan tabel di atas nilai korelasi diperoleh sebesar 0.476 Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga dapat dikatakan bahwa “gaya kepemimpinan” mempunyai korelasi “Cukup kuat” terhadap “kepuasan pasien” pada Puskesmas Nusa Penida I

### 2.2 Analisis Determinasi

Analisis ini bertujuan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel (X) terhadap (Y) dalam prosentase yang dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi adalah  $D = r^2 \times 100\%$  Interpretasi hasil *SPSS Model Summary*. Besarnya R2 dalam hasil perhitungan *SPSS* dapat diketahui dari *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0.644. Karena besarnya  $r^2 = 0.644$ , maka besarnya koefisien determinasi adalah  $D = r^2 \times 100\% = 0.644 \times 100\% = 64,4\%$ , artinya Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien sebesar 64,4 % dan 35,6 % lagi di perngaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Analisis Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 <sup>a</sup>	.654	.644	1.574
a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Gaya kepemimpinan (X1)				
b. Dependent Variable: kepuasan Pasien ( Y)				

### 2.3 Analisis Regresi Linier

Menurut Riduwan (2009) analisis regresi linier digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas (*variable independent*) terhadap variabel terikat (*variable dependent*), di-rumuskan:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Interpretasi hasil analisis regresi dari hasil SPSS Coefficients. Berdasarkan nilai-nilai tersebut, maka persamaan regresi linier berganda adalah :  $Y = 6.775 + 0,283X_1 + 0,558X_2$

Koefisien Konstanta (a) sebesar 6.775 menyatakan bahwa jika Gaya Kepemimpinan (X1) dan Fasilitas Kesehatan (X2) tetap

seperti sekarang, maka Kepuasan Pasien (Y) besarnya 6.775

Koefisien Gaya Kepemimpinan (X1) 0,283 artinya jika Gaya Kepemimpinan ditambah sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,283

Koefisien Fasilitas Kesehatan (X2) 0,558 artinya jika Fasilitas Kesehatan ditambah sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,558

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.775	2.631		2.575	.012
	Gaya kepemimpinan (X1)	.283	.052	.372	5.447	.000
	Fasilitas (X2)	.558	.058	.662	9.677	.000
a. Dependent Variable: kepuasan pasien (Y)						

**2.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk menguji signifikan nilai koefisien korelasi berganda sehingga diketahui apakah hubungan secara simultan antara gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah hubungan yang positif dan signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Rumus (Sugiyono, 2014 : 286) :

$$F = \frac{R^2(N - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Interpretasi hasil uji signifikansi simultan (Uji F):

- 1) Diperoleh F – hitung 71.670 dan Signifikansi 0.000<sup>b</sup> artinya Variabel (X1) Gaya Kepemimpinan dan Variabel (X2) Fasilitas Kesehatan secara simultan berpengaruh “signifikan” terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pasien.
- 2) Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ), derajat bebas pembilang : k dan derajat penyebut : n-k-1 maka di peroleh nilai F tabel 0,05 (k ; n-k-1) adalah 76 dan F-tabel 3.117
- 3) Diperoleh F – hitung 71.670 > F – tabel 3.117 artinya Variabel (X1) Gaya Kepemimpinan dan Variabel (X2) Fasilitas Kesehatan secara simultan

berpengaruh “signifikan” terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pasien.

**2.5 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)**

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi, sehingga diketahui pengaruh secara parsial antara gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien adalah pengaruh positif dan signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Rumus (Sugiyono, 2009: 246) :

$$t = \frac{b_i}{S_{(b_i)}}$$

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji\_t)**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.775	2.631		2.575	.012
Gaya .Kepemimpinan	.283	.052	.372	5.447	.000
Fasilitas	.558	.058	.662	9.677	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pasien (Y)

Sumber : data primer yang diolah 2020

Interpretasi hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji\_t):

- (1) Diperoleh t – hitung Variabel gaya kepemimpinan (X1) 5.447 dan Signifikansi 0.000 artinya Variabel Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh “positif dan signifikan” secara parsial terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pasien.

Diperoleh t – hitung Variabel Fasilitas (X2) 9.677 dan Signifikansi 0.000 artinya Variabel Fasilitas kesehatan (X2) berpengaruh “positif dan signifikan” terhadap Variabel (Y) Kepuasan Pasien.

- (2) Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% atau ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan adalah n-k-1, test dua sisi diperoleh nilai t-tabel (0,05; n-k-1) adalah 76 dan t-tabel 1.665 Gaya kepemimpinan (X1) t – hitung  $5.447 > t - \text{tabel } 1.665$  artinya Variabel Gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh “positif dan signifikan” secara parsial terhadap Variabel kepuasan Pasien (Y)
- (3) Variabel fasilitas kesehatan (X2) t – hitung  $9.677 > t -$

tabel 1.665 artinya Variabel fasilitas kesehatan (X2) berpengaruh “positif dan signifikan” secara parsial terhadap Variabel kepuasan Pasien (Y).

#### G. Pembahasan

- (1) Berdasarkan analisis identitas responden , jenis kelamin responden mayoritas pasien Puskesmas Nusa Penida I adalah perempuan dengan proporsi 58,75% dan laki laki dengan proporsi 41,25%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden perempuan rentan terserang penyakit dibandingkan dengan laki laki.
- (2) Berdasarkan usia responden pada pasien Puskesmas Nusa Penida I mayoritas responden berusia 20 tahun sampai dengan 40 tahun dengan proporsi 56,70% dan usia 41 tahun sampai dengan 60 tahun dengan proporsi 24,30%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden berusia 20 tahun sampai dengan 40 tahun karena pada usia tersebut adalah usia dimana kebanyakan orang banyak beraktifitas dan beresiko terserang lebih sering dari biasanya.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden pada Puskesmas Nusa Penida I mayoritas responden berpendidikan SMA/Sederajat dengan proporsi 37,5% ,berpendidikan SD/SMP dengan proporsi 27,5% dan DIII/Sarjana dengan proporsi 35%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA/Sederajat karena pada tingkat pendidikan SMA ke atas responden sudah mulai mengerti tentang pentingnya kesehatan dan sudah bisa memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan olah data yang dilakukan melalui uji F ( Simultan ), variabel gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dapat dilihat pada tabel uji F yaitu  $F_{hitung}$  sebesar 71.670 >  $F_{tabel}$  sebesar 3,117. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil Uji t ( Parsial ) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk variabel gaya kepemimpinan yaitu  $t_{hitung}$  sebesar 5.447 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan

yang diterapkan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji t ( parsial ) menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t untuk variabel fasilitas kesehatan yaitu  $t_{hitung}$  sebesar 9.677 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,665. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin lengkap fasilitas kesehatan yang disediakan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 64.4%. Kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel gaya kepemimpinan dan fasilitas kesehatan . Sedangkan sisanya 35.6 % di jelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model peneliiian ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada hasil penelitian, analisis dan pembahasan mengenai masalah Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratik dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien dapat diambil kesimpulan

1. Gaya Kepemimpinan Demokratik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sehingga bisa dikatakan Gaya Kepemimpinan Demokratik mengambil peran yang doniman dalam meningkatkan

kepuasan Pasien. Maka Gaya Kepemimpinan Demokratik yang diterapkan dapat meningkatkan kepuasan Pasien pada Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida.

2. Fasilitas berpengaruh secara parsial signifikan terhadap kepuasan Pasien. hal ini membuktikan fasilitas yang tersedia sudah memadai, meskipun ada beberapa fasilitas yang masih kurang tapi secara keseluruhan pasien Puskesmas Nusa Penida I merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.
3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien. hal ini menunjukkan baiknya hubungan ke dua variabel sehingga pasien yang berobat ke Puskesmas Nusa Penida I merasa puas dan nyaman.

#### B. Saran-saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin menyampaikan saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil suatu kebijakan atau keputusan yang terkait dengan pengaruh gaya kepemimpinan demokratik

dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Nusa Penida I di Nusa Penida. Adapun saran yang ingin disampaikan yaitu :

1. Walaupun Gaya kepemimpinan yang diterapkan sudah berjalan baik pada Puskesmas Nusa Penida I, ide ide yang inovatif serta peran serta dari bawahan perlu di tingkatkan dalam pengambilan keputusan sehingga keputusan yang dihasilkan benar benar merupakan hasil keputusan bersama.
2. Meskipun fasilitas yang ada sekarang cukup memadai, perlu mengajukan usulan lagi terutama terhadap fasilitas yang belum ada , melakukan pemeliharaan dan kalibrasi secara periodik agar fasilitas yang ada bisa digunakan dengan baik serta memiliki akurasi yang benar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afifatus Sholiha, 2018. Skripsi *“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Puskesmas Kalisat Kabupaten Jember”*, Fakultas Ekonomi, Jurusan

- Manajemen, Universitas  
Muhammadiyah, Jember.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Dewi Meliana  
2017, Skripsi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pasien " Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung "
- Fitriana, 2018 .Skripsi " Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai" Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. PB Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan Bataelias, 2019. Jurnal " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan terhadap Kepuasan Pasien" Universitas Airlangga ,Surabaya.
- Harbani Pasolong, 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfa Beta. Bandung.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mowen. H. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid I. Penerbit, Andi. Yogyakarta.
- Marpaung Halimatussadiyah, 2018. Jurnal " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien " , Universitas Asahan.
- Pemenkes, 43 Tahun 2019 " Puskesmas "
- Permenpan. RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan "Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah."

- Rismiati, Catur. Dan Bondan Sutrisno. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Kanisius, Jakarta. *Parametrik.Elek Media Komputindo*. Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2003. *Metodelogi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Penerbit Buntara Media, Malang.
- Sondang P. Siagian,2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugoyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta, Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Metode Peramalan Kuantitatif Untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono.2001.*Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*.Elek Media Komputindo. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik*