



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BOGOR TIMUR**

Skripsi

**Dibuat oleh :
Nurdin
0211 12 048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

APRIL 2017

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PAA PUSKESMAS BOGOR TIMUR**

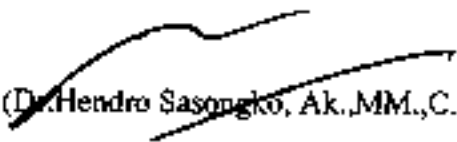
Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,


(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., C.A.)

Ketua Program Studi,


(Herdiyana, SE., M.M.)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BOGOR TIMUR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari : Sabtu, Tanggal: 15/April/2017

Nurdin

021112048

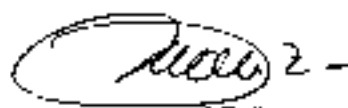
Menyetujui

Dosen Penilai,



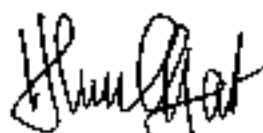
(Dra. Hj. Sri Hartini, MM.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Z, SE., M.M.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Yetty Husnul Hayati, SE., M.M.)

ABSTRAK

NURDIN, 021112048, Manajemen, Manajemen Pemasaran, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Bogor Timur, Pembimbing dalam penulisan Skripsi ini Ketua komisi Pembimbing OKTORI KISWATI ZAINI dan Anggota komisi pembimbing YETTI HUSNUL HAYATI, 2017.

Puskesmas Bogor Timur adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Jalan Pakuan No. 6, Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. Puskesmas Bogor Timur mengalami fluktuasi kunjungan pasien pada tahun 2015 dari Januari – Desember. Puskesmas sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki kinerjanya. Tetapi masih dirasa kurang oleh pasien. Terbukti dengan adanya keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur. Sampel pada penelitian ini adalah pasien Puskesmas Bogor Timur yang berjumlah 360 responden. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi *rank spearman* melalui software SPSS versi 22.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur menurut pasien dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 90,12% menjawab sangat baik, artinya pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur sangat baik. Selanjutnya kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 91,49% menjawab sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur. Hal ini menandakan bahwa Puskesmas Bogor Timur sudah memberikan pelayanan yang sangat puas bagi pasiennya. Kemudian berdasarkan analisis korelasi *rank spearman* terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terbukti dari nilai $r = 0,404$ dan setelah dilakukan uji hipotesis memang terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kemudian didapat nilai koefisien determinasi sebesar 16,32%, hasil dari analisis tersebut menunjukkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan sebesar 16,32%, sedangkan sisanya sebesar 83,68% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat dan hidayahNya penulisan skripsi ini yang berjudul **"HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BOGOR TIMUR"** dapat terslesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajiannya, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan mendorong dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Nurtin dan Ibu Rohimah senantiasa membenkan doa, semangat serta dukugan moral maupun materi selama ini.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Ketut Sunarta, MM., Drs., Ak. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Dra. Hj. Sri Hartini, MM. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Umum Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
5. Bapak Ferdisar Adrian, SE., MM. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
6. Bapak Herdiyana, MM., SE. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
7. Ibu Tutus Rully, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
8. Ibu Okti Kiswati Z, SE., MM. selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Ibu Yetty Husnul H, SE., MM. selaku Anggota Komisi Pembimbing.
9. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
10. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah melayani mahasiswa selama perkuliahan.
11. Puskesmas Bogor Timur yang telah mendukung penulis dalam penelitian skripsi ini.
12. Teman-teman Seluruh kelas B Manajemen 2012
13. Wapalapa (Mahasiswa Pecinta Alam Universitas Pakuan) yang telah membenkan banyak ilmu serta pengalaman dalam berorganisasi.

14. Keluarga yang selalu mensupport Selama ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua yang membutuhkannya. Saran dan kritik yang membangun senantiasa dinantikan untuk memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Bogor, April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	4
1.2.1. Identifikasi Masalah	4
1.2.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran	6
2.1.1. Fungsi Pemasaran	6
2.1.2. Konsep Pemasaran	7
2.2. Bauran Pemasaran dan Unsur-unsur Bauran Pemasaran Jasa	8
2.3. Jasa	9
2.3.1. Karakteristik Jasa	10
2.3.2. Klasifikasi Jasa	11
2.4. Kualitas Pelayanan	13
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.5. Kepuasan	16
2.5.1. Pengertian Kepuasan	16
2.5.2. Manfaat Kepuasan	16
2.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	17
2.5.4. Pengukuran Kepuasan	18
2.5.5. Strategi Kepuasan Pelanggan	19
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu	20
2.7. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian	21
2.8. Hipotesis Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	23
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	23
3.3.1 Jenis data Penelitian.....	23
3.3.2 Sumber data Penelitian.....	23
3.4. Operasional Variabel.....	24
3.5. Metode Penarikan Sampel.....	25
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7. Metode Penelitian dan Analisis Data.....	26

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1. Profil Puskesmas Bogor Timur.....	33
4.1.2. Lokasi Puskesmas Bogor Timur.....	33
4.1.3. Visi, Misi Puskesmas Bogor Timur.....	33
4.1.4. Struktur Organisasi Puskesmas Bogor Timur.....	34
4.1.5 Profil Responden.....	38
4.2. Pembahasan.....	42
4.2.1. Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Bogor Timur.....	42
4.2.2. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Timur.....	58
4.2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Timur.....	74
4.2.4. Interpretasi Hasil Penelitian.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	77
5.1. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015.....	3
Tabel 1.3 Keluhan Pasien Puskesmas Bogor Timur	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert Pelayanan	26
Tabel 3.3 Skala Likert Kepuasan	26
Tabel 3.4 Uji Validitas	27
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 3.6 Nilai Kriteria	30
Tabel 3.6 Interpretasi Korelasi.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Usia Responden.....	39
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	40
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.5 Pernyataan Responden 1	42
Tabel 4.6 Kriteria Penilaian Responden 1.....	43
Tabel 4.7 Pernyataan Responden 2.....	43
Tabel 4.8 Kriteria Penilaian Responden 2.....	44
Tabel 4.9 Pernyataan Responden 3	44
Tabel 4.10 Kriteria Penilaian Responden 3.....	45
Tabel 4.11 Pernyataan Responden 4.....	45

Tabel 4.12 Kriteria Penilaian Responden 4.....	46
Tabel 4.13 Pernyataan Responden 5.....	46
Tabel 4.14 Kriteria Penilaian Responden 5.....	47
Tabel 4.15 Pernyataan Responden 6.....	47
Tabel 4.16 Kriteria Penilaian Responden 6.....	48
Tabel 4.17 Pernyataan Responden 7.....	48
Tabel 4.18 Kriteria Penilaian Responden 7.....	49
Tabel 4.19 Pernyataan Responden 8.....	49
Tabel 4.20 Kriteria Penilaian Responden 8.....	50
Tabel 4.21 Pernyataan Responden 9.....	50
Tabel 4.22 Kriteria Penilaian Responden 9.....	51
Tabel 4.23 Pernyataan Responden 10.....	51
Tabel 4.24 Kriteria Penilaian Responden 10.....	52
Tabel 4.25 Pernyataan Responden 11.....	52
Tabel 4.26 Kriteria Penilaian Responden 11.....	53
Tabel 4.27 Pernyataan Responden 12.....	53
Tabel 4.28 Kriteria Penilaian Responden 12.....	54
Tabel 4.29 Pernyataan Responden 13.....	54
Tabel 4.30 Kriteria Penilaian Responden 13.....	55
Tabel 4.31 Pernyataan Responden 14.....	55
Tabel 4.32 Kriteria Penilaian Responden 14.....	56
Tabel 4.33 Pernyataan Responden 15.....	56
Tabel 4.34 Kriteria Penilaian Responden 15.....	57
Tabel 4.35 Hasil Rata-rata Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.36 Pernyataan Responden.....	58

Tabel 4.37 Kriteria Penilaian Responden.....	59
Tabel 4.38 Pernyataan Responden.....	59
Tabel 4.39 Kriteria Penilaian Responden.....	60
Tabel 4.40 Pernyataan Responden.....	60
Tabel 4.41 Kriteria Penilaian Responden.....	61
Tabel 4.42 Pernyataan Responden.....	61
Tabel 4.43 Kriteria Penilaian Responden.....	62
Tabel 4.44 Pernyataan Responden.....	62
Tabel 4.45 Kriteria Penilaian Responden.....	63
Tabel 4.46 Pernyataan Responden.....	63
Tabel 4.47 Kriteria Penilaian Responden.....	64
Tabel 4.48 Pernyataan Responden.....	64
Tabel 4.49 Kriteria Penilaian Responden.....	65
Tabel 4.50 Pernyataan Responden.....	65
Tabel 4.51 Kriteria Penilaian Responden.....	66
Tabel 4.52 Pernyataan Responden.....	66
Tabel 4.53 Kriteria Penilaian Responden.....	67
Tabel 4.54 Pernyataan Responden.....	67
Tabel 4.55 Kriteria Penilaian Responden.....	68
Tabel 4.56 Pernyataan Responden.....	68
Tabel 4.57 Kriteria Penilaian Responden.....	69
Tabel 4.58 Pernyataan Responden.....	69
Tabel 4.59 Kriteria Penilaian Responden.....	70
Tabel 4.60 Pernyataan Responden.....	70
Tabel 4.61 Kriteria Penilaian Responden.....	71

Tabel 4.62 Pernyataan Responden	71
Tabel 4.63 Kriteria Penilaian Responden.....	72
Tabel 4.64 Pernyataan Responden	72
Tabel 4.65 Kriteria Penilaian Responden.....	73
Tabel 4.66 Hasil Rata-rata Kepuasan Pasien	73
Tabel 4.67 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	74
Tabel 4.68 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien ke Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015.....	3
Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa.....	17
Gambar 2.2 Konstelasi Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Bogor Timur 2015.....	34
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4.3 Usia Responden.....	39
Gambar 4.4 Pendidikan Responden.....	40
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden.....	41
Gambar 4.6 Uji Hipotesis.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua orang. Kesehatan merupakan modal utama yang harus dimiliki setiap orang dalam menjalankan semua aktifitas kehidupan. Dengan memiliki tubuh yang sehat, maka semua aktifitas dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara untuk menjaga kesehatan yaitu salah satunya dengan melakukan olahraga yang teratur, istirahat yang cukup, dan memilih asupan makanan yang sehat. Disamping itu untuk mengontrol kesehatan, tentunya harus melakukan pemeriksaan yang teratur di pusat pelayanan kesehatan, baik itu pusat pelayanan kesehatan pemerintah maupun swasta.

Dalam hal penyediaan pelayanan kesehatan, pemerintah telah menyediakan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Hal tersebut dilakukan oleh pemerintah berdasarkan dengan yang diamanatkan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak".

Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas, diharapkan pasien dapat memberikan penilaian sendiri terhadap Puskesmas tersebut.

Kualitas pelayanan jasa menurut Fandy Tjiptono (2011:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu dirasakan *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Puskesmas Bogor Timur adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Jalan Pakuan No. 6, Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor. Adapun pelayanan yang terdapat di Puskesmas Bogor Timur yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Pelayanan Kesehatan Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015

No	Pelayanan
1	Umum
2	Gigi
3	KIA/KB
4	Laboratorium
5	Radiologi
6	Persalinan
7	Spesialisasi Anak
8	Spesialisasi Dalam
9	Metadon
10	IMS
11	VCT
12	PMTCT
13	Gizi
14	Haji
15	Rujukan
16	IVA
17	KIR

Sumber : Puskesmas Bogor Timur (2016)

Dari berbagai pelayanan yang terdapat di Puskesmas Bogor Timur, pada tahun 2015 Puskesmas Bogor Timur memperoleh kunjungan pasien, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.2
Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015

Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien	Rata-Rata per Hari
Januari	8.499	274
Febuari	8.367	299
Maret	8.884	287
April	8.767	292
Mei	8.019	259
Juni	8.135	271
Juli	7.403	239
Agustus	8.633	278
September	8.655	289
Oktober	9.891	319
November	8.643	288
Desember	9.251	298
Total	103.147	3.393

Sumber : Puskesmas Bogor Timur (2016)



Gambar 1.1
**Grafik Kunjungan Pasien ke Puskesmas Bogor Timur
 Tahun 2015**

Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa terjadi fluktuasi kunjungan pasien Puskesmas Bogor Timur pada tahun 2015 dari Januari – Desember. Puskesmas sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki kinerjanya. Tetapi masih dirasa kurang oleh pasien, terbukti dari penelitian sementara terhadap 25 pasien masih terdapat keluhan. Berikut Tabel penelitian sementara terhadap pasien yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 1.3
Keluhan Pasien Puskesmas Bogor Timur

Keluhan	Jumlah Responden	%
Loket pendaftaran pasien kurang memadai	3	12
Tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	5	20
Petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien	5	20
Obat-obatan yang tersedia kurang lengkap	7	28
Pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	5	20
Total	25	100

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

Dari tabel keluhan pasien diatas, sebanyak (28%) menyatakan bahwa obat obatan yang tersedia di Puskesmas kurang lengkap, sebanyak (20%) menyatakan bahwa tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu, sebanyak (20%) menyatakan bahwa petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien, sebanyak (20%) menyatakan bahwa pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, dan sebanyak (12%) menyatakan bahwa loket pendaftaran pasien kurang memadai.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Adapun judul penelitian yang akan diteliti yaitu : **"Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Timur Di Kota Bogor"**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Saat ini permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas Bogor Timur adalah bagaimana Puskesmas Bogor Timur ini mampu memberikan kepuasan bagi pasiennya sehingga pasien merasa puas dan mau berkunjung kembali. Seiring dengan semakin banyaknya masyarakat Bogor Timur, penanganan pelayanan kesehatan Puskesmas ini harus terus ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

1.2.2. Perumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seperti apa kualitas pelayanan pada Puskesmas Bogor Timur ?
2. Seberapa besar kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur ?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai penerapan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bogor Timur.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Puskesmas Bogor Timur.
2. Untuk menganalisis kepuasan pasien di Puskesmas Bogor Timur.
3. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bogor Timur.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori yang telah diperoleh mengenai pemasaran, khususnya mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen (Pasien).

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini untuk membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada lokasi yang diteliti yang dapat berguna bagi keputusan manajemen dan pihak eksternal yang terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran

Didalam sebuah perusahaan, terdapat bagian penting yang mendukung semua kegiatan perusahaan dalam melakukan penjualan produk, bagian tersebut adalah pemasaran.

Kotler dan Armstrong (2012:28) menyatakan bahwa pemasaran adalah *"the process by which companies create value for customer and build strong relationship with customers in order to capture value from customers in return"*. yang artinya proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk memperoleh nilai dari pelanggan yang merupakan imbalan.

Kotler dan Keller (2012:5) menyatakan bahwa pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Salah satu definisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah memenuhi kebutuhan dengan cara menguntungkan.

Menurut Stanton (2011:15) pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada konsumen atau pembeli yang ada maupun potensial.

Selanjutnya menurut Maynard dan Beckman (2011:1) pemasaran adalah *"marketing embraces all business activities involved in the flow of goods and services from physical production to consumption"*. yang artinya pemasaran berarti segala usaha yang meliputi penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pemasaran, dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan proses yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan untuk mempromosikan produk perusahaan kepada pasar sasaran untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pasar.

2.1.1. Fungsi Pemasaran

Didalam melakukan kegiatan pemasaran, terdapat beberapa fungsi pemasaran yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penjualan. Menurut Deliyanti Oentoro (2012:3) terdapat beberapa fungsi pemasaran, diantaranya .

1. Fungsi Pertukaran

Dengan pemasaran, pembeli dapat membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (barter) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.

2. Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak terjadi kekurangan saat dibutuhkan.

3. Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktifitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktifitas fungsi perantara lain pengurangan resiko, pembiayaan pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

2.1.2. Konsep Pemasaran

Didalam pemasaran terdapat beberapa konsep yang merupakan dasar dari pelaksanaan kegiatan pemasaran perusahaan. Menurut Deliyanti Oentoro (2012:7) terdapat tujuh konsep pemasaran, yaitu :

1) Konsep Produksi

Konsep produksi berpendapat bahwa konsumen akan menyukai produk yang tersedia dimana-mana dan harga yang terjangkau. Konsep ini berorientasi pada produksi dengan mengerahkan segenap upaya untuk mencapai efisiensi produk tinggi dan distribusi yang luas.

2) Konsep Produk

Konsep produk mengatakan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menawarkan mutu, performansi, dan ciri-ciri yang terbaik.

3) Konsep Penjualan

Konsep penjualan berpendapat bahwa konsumen tidak bisa dibiarkan begitu saja, perusahaan harus melaksanakan upaya penjualan dan promosi agresif.

4) Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran mengatakan bahwa kunci utama untuk mencapai tujuan perusahaan terdiri dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diharapkan secara efektif dan efisien dibanding para pesaing.

5) Konsep Pemasaran Sosial

Konsep pemasaran sosial berpendapat bahwa tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pasar sasaran serta memberikan kepuasan

yang diharapkan dengan tetap melestarikan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

6) Konsep Pemasaran Global

Pada konsep pemasaran global ini, manajer eksekutif berupaya memahami semua faktor lingkungan yang memengaruhi pasar sasaran melalui manajemen strategis yang baik. Tujuan akhirnya adalah berupaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.

7) Konsep Pemasaran Berwawasan Sosial

Tugas perusahaan adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pasar sasaran dengan cara memberi keputusan yang diinginkan secara lebih efisien dan efektif dari pada pesaing dengan cara mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

2.2. Bauran Pemasaran dan Unsur-unsur Bauran Pemasaran

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen serta mampu mencapai target pasar yang ingin dicapai. Namun seiring dengan tujuan perusahaan tersebut, perusahaan juga menginginkan tercapainya permintaan sebanyak-banyaknya agar hasil penjualan yang diperoleh dapat tercapai. Akan tetapi timbul masalah yaitu bagaimana cara untuk dapat memengaruhi pembeli agar pembeli membeli produk yang ditawarkan.

Kotler dan Armstrong (2012:75) menyatakan bahwa bauran pemasaran merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan perusahaannya di pasar sasaran.

Selanjutnya Buchari Alma (2011:205) menyatakan bahwa bauran pemasaran merupakan strategi mencampur kegiatan-kegiatan marketing, agar dicari kombinasi maksimal sehingga mendatangkan hasil paling memuaskan.

Kemudian Stanton (2011:30) menyatakan bahwa bauran pemasaran adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kombinasi dari empat input yang merupakan inti dari sistem pemasaran organisasi. Keempat elemen tersebut adalah penawaran produk, struktur harga, kegiatan promosi dan sistem distribusi.

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai bauran pemasaran, dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran merupakan kombinasi dari faktor-faktor yang dapat dikendalikan oleh perusahaan dan dapat membentuk suatu sistem pemasar dalam mencapai tujuan perusahaan pada pasar sasaran.

Bauran pemasaran memiliki beberapa unsur/alat didalamnya demi mendukung pemasaran perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2012:25) unsur-unsur bauran pemasaran terdiri dari :

1. Produk (*product*)

Suatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, agar produk yang dijual mau dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan dari konsumen.

2. Harga (*price*)

Sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli atau penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli.

3. Tempat (*place*)

Tempat diasosiasikan sebagai saluran distribusi yang ditujukan untuk mencapai target konsumen. Sistem distribusi ini mencakup lokasi, transportasi, pergudangan dan sebagainya.

4. Promosi (*promotion*)

Promosi berarti aktifitas yang menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan membelinya.

2.3. Jasa

Pada era modern ini, perusahaan tidak lagi hanya berfokus pada keunggulan suatu barang saja, melainkan berfokus pada jasa atau pelayanan yang terdapat pada barang tersebut.

Jasa (*service*) menurut Kotler dan Keller (2012:214) adalah *"any act or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or not be tied a physical product"*. yang artinya adalah setiap aktifitas, manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik.

Kemudian menurut Lovelock (2011:5) jasa adalah *"a service is an act or performance offered by one party to another. Although the process may be tied to physical product, the performance essentially intangible and does not normally result in ownership of any of the factors of production"*. yang artinya layanan adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Meskipun proses dapat dikaitkan dengan produk fisik, kinerja tidak berwujud penting dan tidak bisa berpindah kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

Selanjutnya menurut Lupiyoadi (2014:7) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya

produk tersebut, karena kepemilikannya tetap berada pada pihak perusahaan yang menyewakan. Contohnya penyewaan mobil, kaset video, vila dan apartemen.

b. *Owned Goods Service*

Pada *owned goods service*, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan (untuk kerja), atau dipelihara/dirawat oleh perusahaan jasa, contohnya jasa reparasi (arloji, mobil, dan lain-lain).

c. *Non Goods Service*

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak berwujud) ditawarkan kepada para pelanggan. Contohnya sopir, dosen, pemandu wisata, dan lain-lain.

3. Keterampilan penyedia Jasa

Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, jasa terdiri atas *profesional service* (misalnya konsultan manajemen, konsultan hukum, konsultan pajak) dan *non profesional* (misalnya sopir taksi, penjaga malam).

4. Tujuan Organisasi Jasa

Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat dibagi menjadi *commercial service* atau *profit service* (misalnya bank, penerbangan) dan *non-profit* (misalnya sekolah, yayasan, apnti asuhan, perpustakaan dan museum).

5. Regulasi

Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated service* (misalnya pialang, angkutan umum dan perbankan) dan *non regulated service* (seperti katering dan pengecatan rumah).

6. Tingkat Intensitas Karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equipment based service* (seperti cuci mobil otomatis, ATM) dan *people based service* (seperti satpam, jasa akuntansi dan konsultan hukum).

7. Tingkat Kontak Penyedia Jasa dan Pelanggan

Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum jasa dapat dibagi menjadi *high contact service* (misalnya bank dan dokter) dan *low contact service* (misalnya bioskop). Pada jasa yang tingkat kontak dan pelanggannya tinggi, kecenderungan interpersonal karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan jasa, karena kemampuan membina hubungan sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak, misalnya keramahan, sopan santun, dan sebagainya. Sebaliknya pada jasa yang kontaknya dengan pelanggan rendah, justru keahlian teknis karyawan yang paling penting.

2.4. Kualitas Pelayanan

2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan saat ini sangat dibutuhkan oleh setiap penyedia pelayanan kesehatan, guna untuk mencapai kepuasan pasien. Dengan adanya kualitas, pelayanan kesehatan harus memenuhi harapan-harapan setiap pasien dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan pasien.

Keberhasilan penyedia pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, dapat ditentukan dengan melakukan pendekatan *service quality*. Menurut Lovelock (2011:21) kualitas pelayanan adalah "*consistently meeting or exceeding customer expectations*", yang artinya kualitas pelayanan yaitu konsisten dalam melampaui harapan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kemudian menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Lupiyoadi (2014:181) bahwa *service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dengan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Selanjutnya menurut Kotler (2014:57) kualitas jasa adalah keseluruhan ciri-ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya memuaskan kebutuhan yang ditanyakan atau tersirat.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ciri atau sifat suatu produk yang memiliki keunggulan dan diharapkan mampu memenuhi kepuasan konsumen sesuai yang diharapkannya.

2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011:65) terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Bukti Nyata (*Tangible*)

Meliputi lokasi, penampilan gedung dan kelengkapan fasilitas gedung, kerapihan, kesopanan dan keramahan karyawan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya kemudahan menghubungi perusahaan dan ketepatan janji mengenai waktu pemasangan alat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Misalnya keramahan dan kesopanan dari customer service, kesopanan dari karyawan saat melayani konsumen.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Misalnya kecepatan karyawan saat melayani konsumen, dan penanganan yang tepat saat konsumen membutuhkan pelayanan.

5. Empati (*Empathy*)

Yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi konsumen atau . Misalnya perhatian dari karyawan untuk mendengar keluhan dari konsumen dan memberi solusi serta pelayanan kepada konsumen.

Kemudian menurut Kotler (2012:284) terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Berwujud (*Tangible*)

Berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

2. Empati (*Empathy*)

Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.

3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.

4. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.

5. Kepastian (*Assurance*)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

Zheithaml et al dalam Wahyuni Ariani (2010:180) menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan

keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Menibiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

a. *Communication*

Komunikasi yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

b. *Credibility*

Kredibilitas perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

c. *Security*

Keamanan adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

d. *Competence*

Kompetensi yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

e. *Courtesy*

Sopan santun dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empathy* (empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.5. Kepuasan

2.5.1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pasien bukan hanya memberikan mengenai apa yang kita pikirkan kepada konsumen, namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya konsumen inginkan dan bagaimana cara memperolehnya.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Kemudian menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan kebutuhan kebutuhan konsumsi konsumen

Sedangkan menurut Umar (2012:65) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

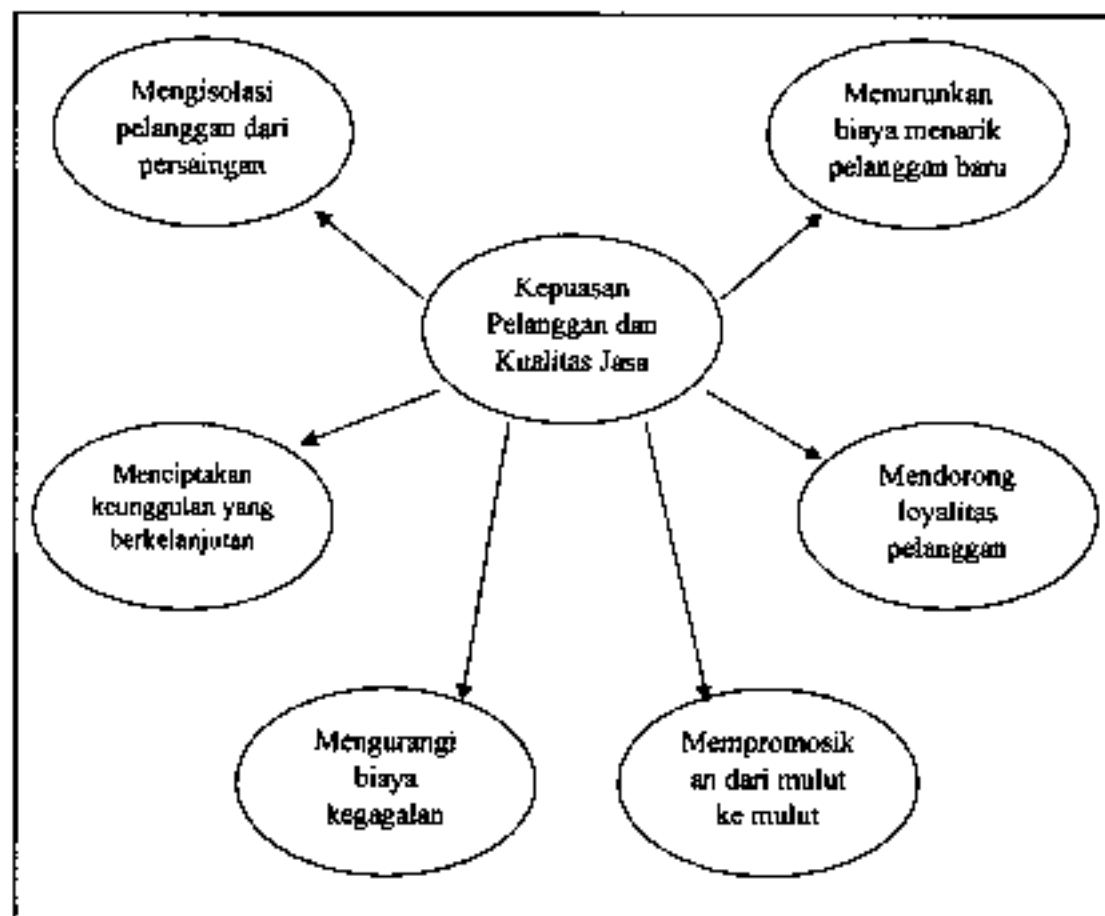
Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono (2011:301) kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari senang atau kecewa terhadap apa yang diterima dengan apa yang dipersepsikan atau diharapkan oleh konsumen mengenai produk yang dipakainya.

2.5.2. Manfaat Kepuasan

Setiap penyedia layanan jasa tentunya ingin memberikan kepuasan kepada pasiennya terhadap barang atau jasa yang ditawarkannya. Dengan meningkatnya kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan jasa akan menimbulkan loyalitas. Setiap kepuasan yang diperoleh oleh pasien, maka akan menimbulkan dampak positif, seperti halnya menceritakan kepuasannya kepada orang lain melalui mulut ke mulut (*word of mouth*). Berikut gambar mengenai manfaat kepuasan konsumen dan kualitas jasa :

Gambar 2.1
Manfaat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa



Sumber : Lovelock, Patterson dan Waller (2011:119)

2.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2014:134) terdapat 5 (lima) faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :

1. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan dan Jasa

Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mendapatkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

5. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Kuswadi (2011:17) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu :

1. Mutu produk atau jasa
Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
2. Mutu pelayanan
Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
3. Harga
Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
4. Waktu penyerahan
Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
5. Keamanan
Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2.5.4. Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2011:305) terdapat empat metode mengukur kepuasan konsumen :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada konsumen, memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumen untuk menyampaikan keluhan dan sarannya.

2. *Ghost Shopping*

Ghost Shopping adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen. Cara yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan beberapa

orang (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai pembeli (konsumen) potensial terhadap perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi konsumen yang telah berhenti menggunakan suatu layanan jasa agar dapat memahami apa yang terjadi.

4. Survey Kepuasan Konsumen

Umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi melalui survey perusahaan akan memperoleh *feedback* secara langsung dari konsumen dan juga memberi tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

2.5.5. Strategi Kepuasan Pelanggan

Terdapat 2 (dua) macam strategi kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2011:308), yaitu sebagai berikut :

1) Strategi Offensif

- Menambah jumlah pemakai baru ada tiga cara pokok untuk mendapatkan pelanggan baru yaitu menarik kelompok penarik non-pemakai pelanggan baru, merebut pelanggan pesaing dan menarik kembali mantan pelanggan.
- Memperluas pasar yang dilayani mencerminkan lingkup produk yang ditawarkan sebuah perusahaan dan jaringan distribusinya. Dengan demikian, strategi ini bisa diwujudkan melalui perluasan jaringan distribusi dan perluasan lini produk.
- Mencari aplikasi baru yang bersangkutan dalam strategi ini diwujudkan dengan mendemonstrasikan atau mempromosikan manfaat baru sebuah produk yang sudah ada kepada pasar (konsumen) baru.

2) Strategi Defensif

- Menaikkan tingkat pembelian atau pemakaian dalam rangka menaikkan pembelian, perusahaan perlu mengarahkan strategi pemasarannya pada upaya meningkatkan kesediaan konsumen untuk membeli lebih sering (*more often*) dan/atau dalam volume pembelian yang lebih banyak (*more volume*).
- Meningkatkan kepuasan pelanggan sudah banyak riset akademis dan praktis yang mengungkapkan bahwa biaya merebut pelanggan baru.
- Mencari aplikasi baru produk yang bersangkutan strategi ini diwujudkan dengan mendemonstrasikan atau mempromosikan manfaat baru sebuah produk yang sudah ada kepada pasar (konsumen) saat ini (*existing customers*).

2.6. Kajian Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Valentina Anissa Febriani (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Poliklinik RSCM)	Regresi Berganda Linier	Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Variabel Wujud Fisik.
2	Wahyu Kartika Aji (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)	Regresi Berganda Linear	Kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
3	Umi Yuliani (2015)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan	Chi-Square	Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.
4	Rahadi Fitra Nova (2010)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	Regresi Berganda Linier	Semua variabel dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.
5	Semiaji Santoso (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang	Regresi Berganda Linier	Kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sumber : Internet Searching (2016)

2.7. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan, karena pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam kemajuan layanan kesehatan. Apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya khususnya pada Puskesmas Bogor Timur, akan tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, maka pasien bukan tidak mungkin akan memilih penyedia layanan yang lainnya.

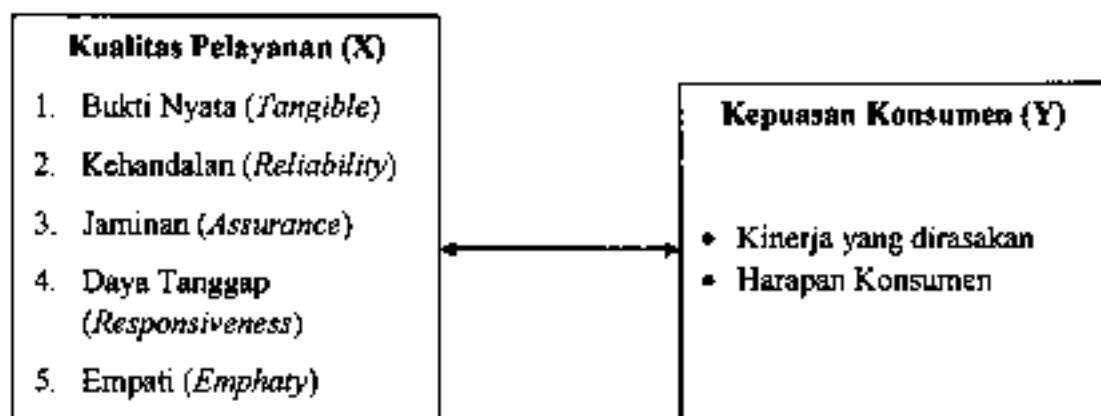
Fandy Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat 5 (lima) indikator dalam kualitas pelayanan yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*).

Dari lima indikator kualitas pelayanan tersebut apabila dilaksanakan dan diterapkan dengan baik maka akan berdampak baik dalam perkembangan Puskesmas khususnya Puskesmas Bogor Timur. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu pelayanan kesehatan akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya dan dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja yang dirasakan.

Menurut Kotler dalam Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka dapat di gambarkan konstelasi penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.2
Konstelasi Penelitian



Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

2.8. Hipotesis Penelitian

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bogor Timur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di pakai adalah penelitian korelasional yaitu mencari hubungan antara dua variabel yakni kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Puskesmas Bogor Timur. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan indeks kepuasan konsumen (*customer satisfaction index*) dengan indikator kinerja (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*).

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Dyads*, yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Bogor Timur.

Lokasi penelitian pada penelitian ini Puskesmas Bogor Timur yang terletak di Jalan Pakuan No. 6, Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berkaitan dengan tata cara pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil analisis untuk mendapatkan informasi guna penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh yaitu kuesioner, dan pengamatan atau observasi. Observasi dan kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung kepada pengguna jasa puskesmas Bogor Timur.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari beberapa sumber yaitu catatan atau dokumentasi puskesmas, internet, dan lain-lain.

3.4. Operasional Variabel

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
Pada Puskesmas Bogor Timur

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak • Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman • Penampilan tenaga medis rapih dan bersih • Kebersihan lingkungan puskesmas 	Ordinal
	Kebandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu • Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan • Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien • Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas 	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat. • Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien. • Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien. 	Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas • Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap • Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan 	Ordinal
	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien • Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan • Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien 	Ordinal
Kepuasan	Kinerja Harapan	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja dari 5 indikator sudah sesuai dengan harapan 	Ordinal

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Artinya:

- n : Ukuran sampel.
 N : Ukuran populasi konsumen.
 e² : Error atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan atau eror yang masih dapat ditolerir yaitu 5%.

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang diperoleh penelitian ini dengan nilai presisi yang ditetapkan sebesar 5% adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.393}{1+3.393(0,05)^2} \\ &= 357.817 \end{aligned}$$

Keterangan :

N = 3.393 orang merupakan jumlah rata-rata pasien dalam setahun pada Puskesmas Bogor Timur Tahun 2015

Maka sampel dibulatkan menjadi 360 orang. Metode penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian adalah dengan cara penarikan sampel berpeluang dengan menggunakan metode *random sampling*.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung perolehan data yang dibutuhkan guna mendukung penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara :

1. Metode Observasi langsung dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mengetahui proses atau kegiatan yang berlangsung di Puskesmas Bogor Timur.
2. Metode wawancara yang dilakukan terhadap pihak Puskesmas Bogor Timur yang berkaitan dengan penelitian.
3. Metode Kuesioner yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan skala likert seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Skala Likert Pelayanan

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 3.3
Skala Likert Kepuasan

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat Puas	SP	4
Puas	P	3
Tidak Puas	TP	2
Sangat Tidak Puas	STP	1

Total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan kemudian dibulatkan rentang skala untuk mengetahui tanggapan total respon. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.

4. Pengumpulan data sekunder dengan meminta data dari pihak Puskesmas Bogor Timur atau laporan dari pihak manajemen serta dengan cara mengunduh (mendownload) media online dari media massa cetak atau website resmi, atau data dari dokumen-dokumen organisasi yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

3.7. Metode Penelitian dan Analisis Data

Data dan informasi yang terkumpul diolah dan dianalisis lebih lanjut dengan cara :

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi antar skor pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dengan total skor variabel.

Pengujian validitas instrument menggunakan *Analyst Correlate Bivariate* untuk mencari *Correlation Coefficient* dari *Product Moment Pearson* dengan SPSS. Kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel untuk 5% atau $\alpha=0,05$ dengan derajat

kebebasan ($df/dk=n-2$) sehingga didapat r tabel. Untuk pertanyaan dengan koefisien korelasi r hitung $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jumlah responden yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 30 orang, maka nilai r tabel dapat ditentukan dari:

$$df/dk = n - 2 = 30 - 2 = 28$$

Nilai r tabel dengan $df/dk = 28$ adalah 0,361. Jadi, jika r hitung $>$ 0,361 maka item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package for The Social Science*), dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.4
Uji Validitas
Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	Ukuran	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak.	0,685	0,361	Valid
		2. Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman.	0,506	0,361	Valid
		3. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih.	0,453	0,361	Valid
		4. Kebersihan lingkungan Puskesmas Bogor Timur.	0,179	0,361	Tidak Valid
2	Kebandalan (<i>Reliability</i>)	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu.	0,567	0,361	Valid
		2. Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan.	0,533	0,361	Valid
		3. Puskesmas memberikan	0,383	0,361	Valid

		<p>pelayanan yang akurat kepada pasien.</p> <p>4. Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas</p>	0,235	0,361	Tidak Valid
3	<p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p>	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.	0,741	0,361	Valid
		2. Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien.	0,611	0,361	Valid
		3. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien.	0,502	0,361	Valid
4	<p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.	0,653	0,361	Valid
		2. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.	0,601	0,361	Valid
		3. Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan.	0,505	0,361	Valid

5	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.	0,711	0,361	Valid
		2. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan.	0,473	0,361	Valid
		3. Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.	0,619	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengolahan penelitian menggunakan SPSS 21

Berdasarkan pada tabel 3.4 dapat diketahui bahwa pertanyaan dalam setiap variabel kualitas pelayanan dengan nilai r hitung $> 0,361$ nilai r tabel, maka pertanyaan yang diajukan peneliti pada indikator variabel kualitas pelayanan yang diuji kepada 30 responden dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Adapun pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan ukuran *Cronbach Alpha* yang di olah menggunakan SPSS 21 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.5
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	.733	18	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan penelitian menggunakan SPSS 21

Berdasarkan hasil uji coba koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,733. Variabel memiliki tingkat reliabilitas cukup baik jika nilai koefisien yang diperoleh $> 0,6$. Koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan adalah reliabel.

3. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan obyektif mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur.

Persentase metode analisis deskriptif menggunakan rumus total tanggapan responden menurut J. Supranto (2011:241) yaitu sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Kemudian disusun kriteria seperti berikut:

- | | | |
|-------------------------|------------------|--------|
| a. Persentase terendah | = (1 : 4 x 100%) | = 25% |
| b. Persentase tertinggi | = (4 : 4 x 100%) | = 100% |
| c. Jarak | = 100% - 25% | = 75% |
| d. Banyak kelas | = 4 kelas | |

Tabel 3.6

Nilai Kriteria

Interval	Kriteria
75 - 100	Sangat Baik
50 - 74,99	Baik
25 - 49,99	Kurang Baik
0 - 24,99	Tidak Baik

4. Korelasi Rank Spearman

Menurut Sugiyono (2012:137) korelasi *spearman rank* digunakan untuk mencari atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama. Metode analisa ini digunakan untuk menganalisis ada tidaknya hubungan antara variabel, jika ada hubungan maka berapa besar pengaruhnya.

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan atau derajat hubungan antara diferensiasi produk dengan keputusan pembelian, dapat diukur dengan menggunakan rumus *rank spearman* melalui langkah – langkah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

r_s = Koefisien korelasi *rank spearman*

Σ = Notasi jumlah

d_i = Perbedaan rangking antara pasangan data

n = Banyaknya pasangan data

Nilai r terbesar adalah $+1$ dan r terkecil adalah -1 . $r = +1$ menunjukkan hubungan positif sempurna, sedangkan $r = -1$ menunjukkan hubungan negatif sempurna. r tidak mempunyai satuan atau dimensi. Tanda $+$ atau $-$ hanya menunjukkan arah hubungan. Interpretasi nilai r dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.7

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi atau nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan presentase pengaruh semua variabel diferensiasi produk terhadap variabel keputusan pembelian. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel biaya promosi terhadap variabel volume penjualan. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Dimana : KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari hasil penelitian, apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak.

Adapun untuk mencari nilai t_{hitung} untuk korelasi adalah :

$$Z_{hitung} = r \sqrt{n - 1}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah data

Adapun langkah untuk hipotesis adalah sebagai berikut :

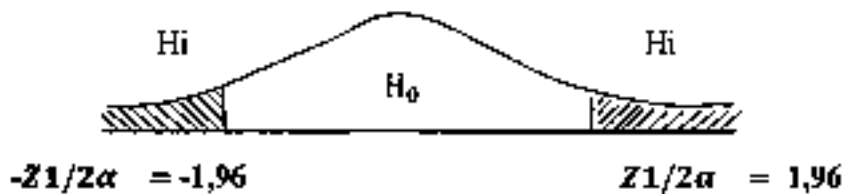
a. Membuat hipotesis

H_0 : $\rho = 0$ tidak ada hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

H_a : $\rho \neq 0$ terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

b. Menentukan taraf nyata

c. Menentukan daerah kritis



Gambar 3.1
Kurva Uji Hipotesis

d. Mencari Z_{hitung} , dengan rumus :

$$Z_{hitung} = r \sqrt{n - 1}$$

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah data

e. Membuat simpulan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dan Lokasi Penelitian

4.1.1. Profil Puskesmas Bogor Timur

Puskesmas Bogor Timur berdiri pada 18 Agustus 1978. Puskesmas Bogor Timur merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang bergerak dalam bidang pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Puskesmas Bogor Timur saat ini dikepalai oleh drg. Yuniarto Budi Santosa.

Layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan mampu membuat pasien memberikan penilaian yang baik terhadap Puskesmas tersebut.

4.1.2. Lokasi Puskesmas Bogor Timur

Puskesmas Bogor Timur terletak di Jalan Pakuan No. 6, Kelurahan Baranangsiang, Kecamatan Bogor Timur, Kota Bogor

4.1.3. Visi, Misi Puskesmas Bogor Timur

- **Visi**

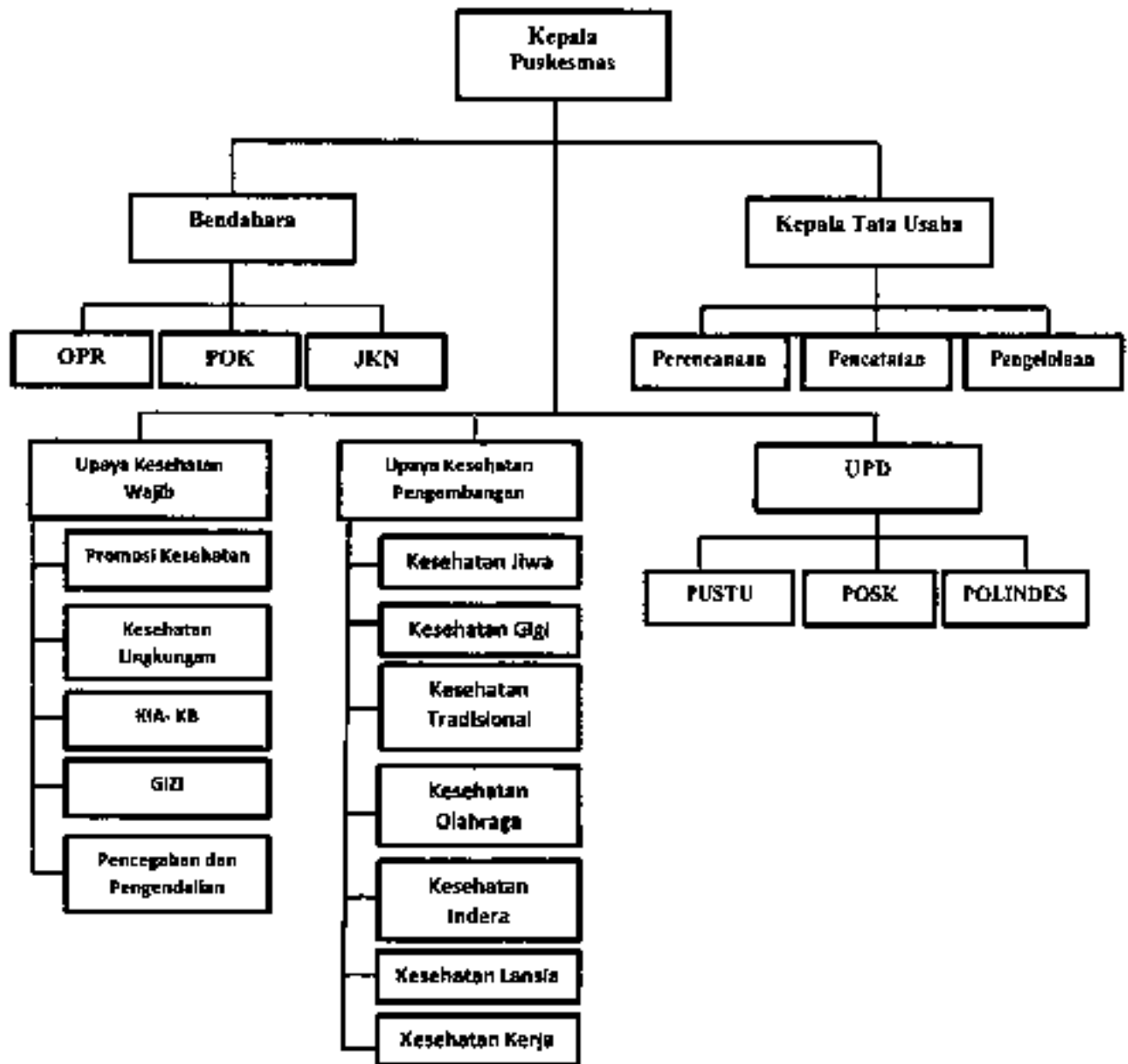
Puskesmas yang memberikan pelayanan secara terpadu dan berkelanjutan sejak dalam kandungan hingga lansia melalui pendekatan konsep keluarga dengan program inovasi.

- **Misi**

- Memberikan pelayanan kesehatan sejak dalam kandungan sampai lansia melalui pelayanan yang terpadu dan berkelanjutan.
- Meningkatkan mutu pelayanan dengan sumber daya manusia yang profesional.
- Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di Puskesmas Bogor Timur melalui pemberdayaan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat.
- Mendorong kemandirian masyarakat melalui kemandirian keluarga untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungan.

4.1.4. Struktur Organisasi Puskesmas Bogor Timur

Sesuai dengan peraturan Walikota nomor 39 tahun 2009 tentang organisasi, rincian tugas, fungsi, dan tata kerja unit pelaksana pada Dinas Kesehatan Kota Bogor serta peraturan Kementerian Kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat maka struktur organisasi Puskesmas Bogor Timur sebagai berikut :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Puskesmas Bogor Timur 2016

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada Puskesmas Bogor Timur sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas

Kepala puskesmas mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan segala usaha dan kegiatan di bidang kesehatan serta pengelolaan kesekretariatan puskesmas. Dalam melaksanakan tugasnya kepala puskesmas menyelenggarakan :

- Menetapkan tujuan jangka panjang dan jangka pendek yang selaras dengan visi dan misi puskesmas Bogor Timur.
- Membuat program kerja untuk mencapai tujuan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.
- Mengkoordinir kegiatan kesekretariatan dan bidang-bidang lain.
- Memberi petunjuk, membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan bawahannya yang berada pada lingkungan puskesmas.
- Melakukan koordinasi vertikal dan horizontal dengan instansi terkait, baik pusat maupun daerah.

2. Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum, seperti pencatatan, perencanaan, pelaporan dan urusan lain yang tidak termasuk dalam tugas dan fungsi bidang.

• Perencanaan

Melaksanakan dan mengkoordinir penyusunan perencanaan program kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, penyelenggaraan sistem informasi kesehatan, evaluasi standar pelayanan minimal serta pelaporan program kesehatan.

• Pencatatan dan Pengelolaan

Melaksanakan sistem kesehatan, informasi mengenai kesakitan, penggunaan pelayanan kesehatan di puskesmas, kematian dan berbagai informasi kesehatan lainnya guna untuk pengambilan keputusan.

3. UPD (Pustu, Posk, Polindes)

- Melaksanakan pelayanan kesehatan
- Menggerakkan, mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat.
- Membantu upaya masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan
- Pencatatan dan pelaporan
- Perpanjangan tangan seluruh program di puskesmas.

4. Bendahara

- Melakukan perencanaan keuangan
- Merealisasikan keuangan
- Membuat pembukuan/penutupan kas dengan kesejahteraan pegawai
- Membayar oajak yang timbul dari kegiatan puskesmas
- Pencatatan dan pelaporan

5. Program Promosi Kesehatan

- Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan promosi kesehatan.
- Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan promosi yang dilakukan bersama dengan koordinator program terkait
- Kegiatan dalam gedung : penyuluhan langsung kepada perorangan maupun kelompok penderita di puskesmas/pustu. Penyuluhan tidak langsung melalui media poster/pamflet.
- Kegiatan di luar gedung : penyuluhan melalui media masa, pemutaran film, siaran keliling maupun media tradisional. Penyuluhan kelompok melalui posyandu dan sekolah.
- Pencatatan dan pelaporan
- Pemeliharaan dan penyuluhan
- Mengelola media informasi kesehatan puskesmas

6. Kesehatan Lingkungan

- Pengumpulan, pengolahan dan analisis data kesehatan lingkungan
- Penyusunan petunjuk teknis kesehatan lingkungan
- Pengawasan dan pembinaan kesehatan lingkungan pemukiman pedesaan, perkotaan kumuh dan pemukiman
- Pengawasan, pengendalian dan penanggulangan sanitasi di lingkungan pasca kejadian luar biasa, dampak negatif sampah di tempat pembuangan akhir, dampak pestisida di kawasan pertanian dan perkebunan
- Pengawasan dan pengendalian upaya sanitasi di institusi tempat umum dan tempat pengolahan makanan

7. KIA-KB

- Bertanggung jawab terhadap cakupan dan keberhasilan indikator SPM KIA
- Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan KIA di posyandu
- Melakukan PWS KIA
- Pengawasan mutu pelayanan bersalin dan KIA
- Perencanaan, pencatatan dan pelaporan
- Melaksanakan pelayanan keluarga berencana
- Menentukan pemeriksaan dan tindakan penunjang
- Melaksanakan rujukan
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat medis dan non medis di poli KB
- Perencanaan, pencatatan dan pelaporan

8. Gizi

- Upaya perbaikan gizi keluarga
- Penimbangan bayi dan menginventaris jumlah dan sarana posyandu
- Pemetaan keluarga sadar gizi

- Pengembangan pojok gizi
- Penanganan gizi buruk
- Pengelolaan balita gizi buruk
- Pengobatan gizi buruk umum dan spesialistik serta rujukan
- Melakukan pemantauan berkala perkembangan balita gizi buruk
- Pemeliharaan alat dan mutu pelayanan serta mutu alat ukur gizi.

9. Pencegahan dan Pengendalian

- Melakukan upaya pencegahan dan pengendalian yang meliputi surveillance, epidemiologi, pengendalian penyakit menular langsung, penyakit menular bersumber binatang, pengendalian penyakit tidak menular, imunisasi dan kesehatan mata.
- Melakukan upaya mengumpulkan dan menganalisa hasil pemberantasan/penanggulangan penyakit menular dan tidak menular serta menyebar luaskan informasi cara pemberantasannya

10. Kesehatan Jiwa

- Memberi penyuluhan kepada masyarakat
- Mengenali penderita yang memerlukan pelayanan kesehatan psikiatri
- Memberi pertolongan pertamapsikiatri, memberi pengobatan atau merujuk pasien ke RS Jiwa
- Kunjungan ke rumah penderita
- Pelatihan kader kesehatan jiwa
- Perencanaan, pencatatan dan pelaporan

11. Kesehatan Gizi

- Melaksanakan pelayanan dan konsultasi gizi
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat medis dan non medis di poli gizi
- Perencanaan, pencatatan dan pelaporan

12. Kesehatan Tradisional

Program pembinaan terhadap pelayanan pengobatan tradisional, pengobat tradisional dan cara pengobatan tradisional.

13. Kesehatan Olahraga

Kegiatan yang menerapkan ilmu pengetahuan fisik untuk meningkatkan kesegaran jasmani masyarakat, baik atlet maupu masyarakat umum.

14. Kesehatan Indera

- Upaya kesehatan mata/pencegahan kebutaan
- Pembentukan dan pembinaan kelompok mandiri penyakit tidak menular

15. Kesehatan Lansia

- Penyusunan petunjuk teknis kesehatan lanjut usia
- Pengumpulan dan pengolahan data serta analisis kesehatan lanjut usia
- Pelayanan kesehatan lanjut usia

16. Kesehatan Kerja

- Program pelayanan kesehatan kerja puskesmas yang ditujukan untuk masyarakat pekerja informal maupun formal di wilayah kerja puskesmas dalam rangka pencegahan dan pemberantasan penyakit serta kecelakaan yang berkaitan dengan pekerjaan di lingkungan kerja.

4.1.5. Profil Responden

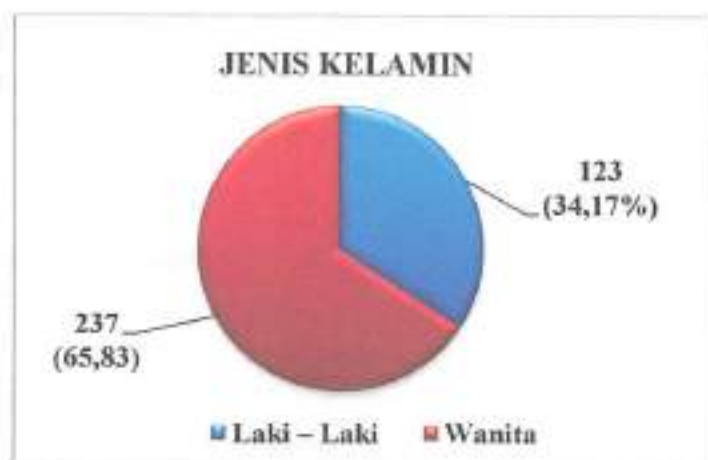
Pada penelitian ini profil responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. Berikut data profil responden yang sudah diolah oleh peneliti :

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki – Laki	123	34,17
2	Wanita	237	65,83
	Jumlah	360	100%

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 4.2
Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terdiri dari 237 responden (65,83%) wanita dan 123 responden (34,17%) laki-laki.

Berdasarkan proporsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden wanita dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

2. Usia Responden

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	<20 tahun	49	13,61
2	21 s/d 30 tahun	68	18,89
3	31 s/d 40 tahun	164	45,56
4	41 s/d 50 tahun	79	21,94
Jumlah		360	100

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 4.3
Grafik Usia Responden

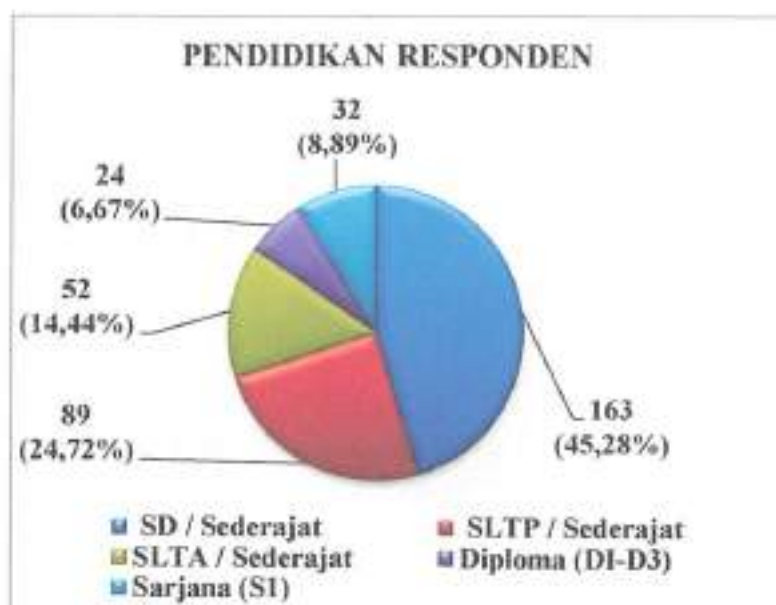
Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 164 responden (45,56%). Kemudian diikuti responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 79 responden (21,94%), kemudian responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 68 responden (18,89%) dan responden yang berusia <20 tahun sebanyak 49 responden (13,61%).

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD / Sederajat	163	45,28
2	SLTP / Sederajat	89	24,72
3	SLTA / Sederajat	52	14,44
4	Diploma (DI-D3)	24	6,67
5	Sarjana (S1)	32	8,89
Jumlah		360	100

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 4.4
Grafik Pendidikan Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang memiliki pendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 115 responden (34,85%). Kemudian diikuti responden yang memiliki pendidikan SLTP/Sederajat yaitu sebanyak 97 responden (29,39%), kemudian responden yang memiliki pendidikan SD/Sederajat sebanyak 73 responden (22,12%), selanjutnya responden yang memiliki pendidikan Diploma (DI-DIII) sebanyak 29 responden (8,79%), dan responden yang memiliki pendidikan Sarjana sebanyak 16 responden (4,85%).

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Negeri	33	9,17
2	Pegawai Swasta	92	25,56
3	Wiraswasta	167	46,39
4	Pelajar	37	10,28
5	Lainnya	31	8,61
Jumlah		360	100

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 4.5
Grafik Pekerjaan Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 167 responden (46,39%). Kemudian diikuti responden yang berprofesi sebagai pelajar yaitu sebanyak 37 responden (10,28%), kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan lainnya sebanyak 123 responden (34,22%), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 33 responden (9,17%).

4.2. Pembahasan

4.2.1. Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Bogor Timur

Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1. Bukti Nyata (*Tangible*)

- a. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak dapat dilihat pada tabel berikut ini .

Tabel 4.5
Pernyataan Responden
Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	205	56,94	820
Setuju	3	148	41,11	444
Kurang Setuju	2	7	1,94	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100%	1278

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak dengan persentase tertinggi adalah 56,94% responden memilih sangat setuju, 41,11% responden memilih setuju, dan 1,94% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1278}{1440} \times 100\% = 88,75\%$$

Tabel 4.6
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	88,75	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak yaitu sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7
Pernyataan Responden
Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	231	64,17	924
Setuju	3	118	32,78	354
Kurang Setuju	2	11	3,06	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1300

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman dengan persentase tertinggi adalah 64,17% responden memilih sangat setuju, 32,78% responden memilih setuju, dan 3,06% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1300}{1440} \times 100\% = 90,27\%$$

Tabel 4.8
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,27	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman yaitu sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan penampilan tenaga medis rapih dan bersih dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9
Pernyataan Responden
Penampilan tenaga medis rapih dan bersih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	208	57.78	832
Setuju	3	143	39.72	429
Kurang Setuju	2	9	2.50	18
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1279

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan penampilan tenaga medis rapih dan bersih dengan persentase tertinggi adalah 57,78% responden memilih sangat setuju, 39,72% responden memilih setuju, dan 2,50% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1279}{1440} \times 100\% = 88,81\%$$

Tabel 4.10
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	88,81	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai penampilan tenaga medis rapih dan bersih yaitu sangat baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Pernyataan Responden

Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	226	62.78	904
Setuju	3	130	36.11	390
Kurang Setuju	2	4	1.11	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1302

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu dengan persentase tertinggi adalah 62,78% responden memilih sangat setuju, 36,11% responden memilih setuju, dan 1,11% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1302}{1440} \times 100\% = 90,41\%$$

Tabel 4.12
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,41	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu yaitu sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Pernyataan Responden
Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	237	65.83	948
Setuju	3	121	33.61	363
Kurang Setuju	2	2	0.56	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1315

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan dengan persentase tertinggi adalah 65,83% responden memilih sangat setuju, 33,61% responden memilih setuju, dan 0,56% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1315}{1440} \times 100\% = 91,31\%$$

Tabel 4.14
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,31	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan yaitu sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Pernyataan Responden

Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	210	58.33	840
Setuju	3	143	39.72	429
Kurang Setuju	2	7	1.94	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1283

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan persentase tertinggi adalah 58,33% responden memilih sangat setuju, 39,72% responden memilih setuju, dan 1,94% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1283}{1440} \times 100\% = 89,09\%$$

Tabel 4.16
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	89,09	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien yaitu sangat sangat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17
Pernyataan Responden
Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	237	65.83	948
Setuju	3	118	32.78	354
Kurang Setuju	2	5	1.39	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1312

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat dengan persentase tertinggi adalah 65,83% responden memilih sangat setuju, 32,78% responden memilih setuju, dan 1,39% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1312}{1440} \times 100\% = 91,11\%$$

Tabel 4.18
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,11	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat yaitu sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.19
Pernyataan Responden

Petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	246	68.33	984
Setuju	3	111	30.83	333
Kurang Setuju	2	3	0.83	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1323

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 68,33% responden memilih sangat setuju, 30,83% responden memilih setuju, dan 0,83% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1323}{1440} \times 100\% = 91,87\%$$

Tabel 4.20
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,87	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien yaitu sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Pernyataan Responden

Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	236	65.56	944
Setuju	3	118	32.78	354
Kurang Setuju	2	6	1.67	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1310

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien dengan persentase tertinggi adalah 65,56% responden memilih sangat setuju, 32,78% responden memilih setuju, dan 1,67% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1310}{1440} \times 100\% = 90,97\%$$

Tabel 4.22
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,97	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien yaitu sangat baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23
Pernyataan Responden
Pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan
di Puskesmas Bogor Timur

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	228	63,33	912
Setuju	3	124	34,44	372
Kurang Setuju	2	8	2,22	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1300

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur dengan persentase tertinggi adalah 63,33% responden memilih sangat setuju, 34,44% responden memilih setuju, dan 2,22% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1300}{1440} \times 100\% = 90,27\%$$

Tabel 4.24
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,27	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur yaitu sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.25
Pernyataan Responden

Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	230	63.89%	920
Setuju	3	125	34.72%	375
Kurang Setuju	2	5	1.39%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		360	100%	1305

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap dengan persentase tertinggi adalah 63,89% responden memilih sangat setuju, 34,72% responden memilih setuju, dan 1,39% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1305}{1440} \times 100\% = 90,62\%$$

Tabel 4.26
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,62	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap yaitu sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.27
Pernyataan Responden
Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	230	63.89	920
Setuju	3	127	35.28	381
Kurang Setuju	2	3	0.83	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1307

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dengan persentase tertinggi adalah 63,89% responden memilih sangat setuju, 35,28% responden memilih setuju, dan 0,83% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1307}{1440} \times 100\% = 90,76\%$$

Tabel 4.28
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,76	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan yaitu sangat baik.

5. Empati

- a. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.29
Pernyataan Responden

Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	219	60.83	876
Setuju	3	136	37.78	408
Kurang Setuju	2	5	1.39	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1294

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator empati dengan pernyataan petugas baik medis dan non medis puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien dengan persentase tertinggi adalah 60,83% responden memilih sangat setuju, 37,78% responden memilih setuju, dan 1,82% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1294}{1440} \times 100\% = 89,86\%$$

Tabel 4.30
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	89,86	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai petugas baik medis dan non medis puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien yaitu sangat baik.

- b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.31
Pernyataan Responden

Petugas medis dan non-medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	237	65.83	948
Setuju	3	117	32.50	351
Kurang Setuju	2	6	1.67	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1311

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator empati dengan pernyataan Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan dengan persentase tertinggi adalah 65,83% responden memilih sangat setuju, 32,50% responden memilih setuju, dan 1,67% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1311}{1440} \times 100\% = 91,04\%$$

Tabel 4.32
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,04	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan yaitu sangat baik.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.33
Pernyataan Responden

Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	191	53.06	764
Setuju	3	162	45	486
Kurang Setuju	2	7	1.94	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1264

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator empati dengan pernyataan pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 53,06% responden memilih sangat setuju, 45% responden memilih setuju, dan 1,94% responden memilih kurang setuju.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1264}{1440} \times 100\% = 87,77\%$$

Tabel 4.34
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	87,77	Sangat Baik
50 – 74,99		Baik
25 – 49,99		Kurang Baik
0 – 24,99		Tidak Baik

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien yaitu sangat baik.

Selanjutnya nilai-nilai dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur di ringkas dalam hasil rata-rata kualitas pelayanan berikut ini :

Tabel 4.35
Hasil Rata-Rata Kualitas Pelayanan

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan (Tanggapan Responden) (%)
1	Bukti Nyata :	
	1. Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak	88,75
	2. Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman	90,27
2	3. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	88,81
	Kehandalan :	
	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	90,41
3	2. Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan	91,31
	3. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	89,09
4	Daya Tanggap :	
	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	91,11
	2. Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien	91,87
5	3. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien	90,97
	Jaminan :	
6	1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas	90,27
	2. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	90,62

	3. Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan	90,67
5	Empati :	
	1. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	89,86
	2. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memben perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	91,04
	3. Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	87,77
	Total	1.351,82
	N	15
	Rata-Rata	90,12%

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata dari tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur secara keseluruhan adalah 90,12%. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur terhadap pasien sangat baik karena berada pada nilai interval 75-100%.

4.2.2. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Timur

Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kepuasan pasien Puskesmas Bogor Timur :

1. Bukti Nyata (*Tangible*)

- a. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.36
Pernyataan Responden
Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	205	56.94	820
Setuju	3	154	42.78	462
Kurang Setuju	2	1	0.28	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		360	100	1284

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan kondisi gedung puskesmas

Bogor Timur masih memadai dan layak dengan persentase tertinggi adalah 56,94% responden memilih sangat puas, 42,78% responden memilih puas, dan 0,28% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1284}{1440} \times 100\% = 89,16\%$$

Tabel 4.37
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	89,16	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai kondisi gedung puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak yaitu sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.38
Pernyataan Responden

Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	243	67,50	972
Puas	3	114	31,67	342
Kurang Puas	2	3	0,83	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1320

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman dengan persentase tertinggi adalah 67,50% responden memilih sangat puas, 31,67% responden memilih puas, dan 0,83% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1320}{1440} \times 100\% = 91,66\%$$

Tabel 4.39
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,66	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman yaitu sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan penampilan tenaga medis rapih dan bersih) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.40
Pernyataan Responden
Penampilan tenaga medis rapih dan bersih

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	224	62,22	896
Puas	3	132	36,67	396
Kurang Puas	2	4	1,11	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1300

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan penampilan tenaga medis rapih dan bersih dengan persentase tertinggi adalah 62,22% responden memilih sangat puas, 36,67% responden memilih puas, dan 1,11% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1228}{1440} \times 100\% = 92,42\%$$

Tabel 4.41
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	92,42	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai penampilan tenaga medis rapih dan bersih masih memadai dan layak yaitu sangat puas.

2. Keandalan (*Reliability*)

- a. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.42
Pernyataan Responden

Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	236	65,56	944
Puas	3	124	34,44	372
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1316

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan pernyataan tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu dengan persentase tertinggi adalah 65,56% responden memilih sangat puas, 34,44% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1316}{1440} \times 100\% = 91,38\%$$

Tabel 4.43
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,38	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu yaitu sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.44
Pernyataan Responden

Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	252	70	1008
Puas	3	108	30	324
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1332

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan pernyataan pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan dengan persentase tertinggi adalah 70% responden memilih sangat puas, 30% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1332}{1440} \times 100\% = 92,5\%$$

Tabel 4.45
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	92,5	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan yaitu sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.46
Pernyataan Responden

Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	232	64,44	928
Puas	3	124	34,44	372
Kurang Puas	2	4	1,11	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1308

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan pernyataan puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan persentase tertinggi adalah 64,44% responden memilih sangat puas, 34,44% responden memilih puas, dan 1,11% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1308}{1440} \times 100\% = 90,83\%$$

Tabel 4.47
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,83	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien yaitu sangat puas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.48
Pernyataan Responden

Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	247	68.61	988
Puas	3	110	30.56	360
Kurang Puas	2	3	0.83	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1324

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat dengan persentase tertinggi adalah 68,61% responden memilih sangat puas, 30,56% responden memilih puas, dan 0,83% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1324}{1440} \times 100\% = 91,94\%$$

Tabel 4.49
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,94	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat yaitu sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.50
Pernyataan Responden

Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	259	71.94	1036
Puas	3	101	28.06	303
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1339

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan pernyataan petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 71,94% responden memilih sangat puas, 28,06% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1339}{1440} \times 100\% = 92,98\%$$

Tabel 4.51
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	92,98	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pernyataan petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien yaitu sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.52
Pernyataan Responden

Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	254	70,56	1016
Puas	3	104	28,89	312
Kurang Puas	2	2	0,56	4
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1332

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien dengan persentase tertinggi adalah 70,56% responden memilih sangat puas, 28,89% responden memilih puas, dan 0,56% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1332}{1440} \times 100\% = 92,5\%$$

Tabel 4.53
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	92,5	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien yaitu sangat puas.

4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.54
Pernyataan Responden

Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas Bogor Timur

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	225	62,50	900
Puas	3	127	35,28	381
Kurang Puas	2	8	2,22	16
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1297

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur dengan persentase tertinggi adalah 62,50% responden memilih sangat puas, 35,28% responden memilih puas, dan 2,22% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1297}{1440} \times 100\% = 90,06\%$$

Tabel 4.55
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,06	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pasien merasa aman dan nyaman melakukan pengobatan di puskesmas Bogor Timur yaitu sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.56
Pernyataan Responden

Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	236	65.56	944
Puas	3	124	34.44	372
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1316

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap dengan persentase tertinggi adalah 65,56% responden memilih sangat puas, 34,44% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1316}{1440} \times 100\% = 91,38\%$$

Tabel 4.57
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,38	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien yaitu sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.58
Pernyataan Responden
Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	244	67.78	976
Puas	3	116	32.22	348
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1324

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dengan persentase tertinggi adalah 67,78% responden memilih sangat puas, 32,22% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1324}{1440} \times 100\% = 91,94\%$$

Tabel 4.59
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,94	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan yaitu sangat puas.

5. Empati (*Emphaty*)

- a. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.60
Pernyataan Responden
Petugas medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	224	62.22	896
Puas	3	135	37.50	405
Kurang Puas	2	1	0.28	2
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1303

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan pernyataan petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien dengan persentase tertinggi adalah 62,22% responden memilih sangat puas, 37,50% responden memilih puas, dan 0,28% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1303}{1440} \times 100\% = 90,48\%$$

Tabel 4.61
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	90,48	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien yaitu sangat puas.

- b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.62
Pernyataan Responden

Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	254	70.56	1016
Puas	3	100	27.78	300
Kurang Puas	2	6	1.67	12
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1328

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan dengan persentase tertinggi adalah 70,56% responden memilih sangat puas, 27,78% responden memilih puas, dan 1,67% responden memilih kurang puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1328}{1440} \times 100\% = 92,22\%$$

Tabel 4.63
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	92,22	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan yaitu sangat puas.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.64
Pernyataan Responden

Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	231	64.17	924
Puas	3	129	35.83	387
Kurang Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Total		360	100	1311

Sumber : Data Diolah (2017)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 360 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 64,17% responden memilih sangat puas, 35,83% responden memilih puas.

Total tanggapan responden :

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1311}{1440} \times 100\% = 91,04\%$$

Tabel 4.65
Kriteria Penilaian Responden

Interval	Persentase	Kriteria
75 – 100	91,04	Sangat Puas
50 – 74,99		Puas
25 – 49,99		Kurang Puas
0 – 24,99		Sangat Tidak Puas

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pihak puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien yaitu sangat puas.

Selanjutnya nilai-nilai dari tanggapan responden mengenai kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur di ringkas dalam hasil rata-rata kepuasan pasien berikut ini :

Tabel 4.66
Hasil Rata-Rata Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	(Tanggapan Responden) (%)
1	Bukti Nyata :	
	1. Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak	89,16
	2. Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman	91,66
	3. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	92,42
2	Kehandalan :	
	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	91,38
	2. Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan	92,5
	3. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	90,83
3	Daya Tanggap :	
	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	91,94
	2. Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien	92,98
	3. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien	92,5
4	Jaminan :	
	1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas	90,06
	2. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	91,38
	3. Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan	91,98

5	Empati :	
	1. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien	90,48
	2. Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	92,22
	3. Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	91,04
Total		1.372,49
N		15
Rata-Rata		91,49%

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2017)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata dari tanggapan responden mengenai kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur adalah 91,49%. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur karena berada pada interval nilai 75-100%.

4.2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Timur

Berikut adalah tabel hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien :

Tabel 4.67
Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan
Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bogor Timur

			KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PASIEN
Spearman's rho	KUALITAS_PELAYANAN	Correlation Coefficient	1.000	.404**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	360	360
		KEPUASAN_PASIEN	Correlation Coefficient	.404**
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	360	360

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil perhitungan korelasi menjelaskan tentang nilai koefisien korelasi dan nilai signifikansi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan. Dari output SPSS diatas dapat diketahui dari korelasi antara variabel kualitas produk dengan kepuasan didapat nilai koefisien sebesar 0,404.

Tabel 4.68
Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 - 0,399	Lemah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 0,100	Sangat kuat

Karena nilai koefisien berada pada rentang 0,40-0,599 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan adalah sedang.

Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,404^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,1632 \times 100\% = 16,32\%$$

Hasil dari analisis tersebut menunjukkan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan sebesar 16,32%, Sedangkan sisanya sebesar 83,68% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan

Uji Hipotesis

$\alpha = 0,05$, maka tabel $Z = \pm 1,96$

Nilai Z hitung:

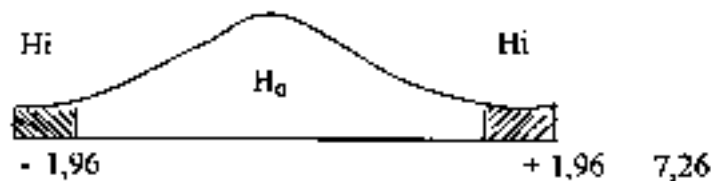
$$Z_{hitung} = r \sqrt{n - 1} = 0,404 \sqrt{360 - 1} = 0,404 \times 17,973 = 7,26$$

Nilai Z tabel :

H_0 : $\rho = 0$ tidak ada hubungan

H_1 : $\rho \neq 0$ ada hubungan

Kurva :



Gambar 4.6
Uji Hipotesis

Karena tolak H_0 , maka terbukti memang terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur.

4.2.4. Interpretasi Hasil Penelitian

- 1) Dari 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai sangat baik oleh pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur sangat baik.
- 2) Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur dinilai sangat memuaskan oleh pasiennya.
- 3) Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sedang dan setelah dilakukan uji hipotesis ternyata memang terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hipotesis penelitian poin 3.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, maka penulis menyimpulkan.

1. Variabel kualitas pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Bogor Timur menurut pasien Puskesmas Bogor Timur dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 90,12% menjawab sangat baik, artinya pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur sangat baik.
2. Kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 91,49% menjawab sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur. Hal ini menandakan bahwa Puskesmas Bogor Timur sudah memberikan pelayanan yang sangat puas bagi pasiennya.
3. Terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terlihat dari nilai $r = 0,404$. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien Puskesmas Bogor Timur, sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diterima maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur. Setelah diuji, terbukti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien karena nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Didapat nilai Koefisien Determinasi sebesar 16,32% yang berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan atau sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sedang yaitu sebesar 16,32% sedangkan sisanya sebesar 83,68% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kualitas pelayanan. Maka hipotesis yang diajukan diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Bogor Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada siswa/i Puskesmas Bogor Timur, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Puskesmas Bogor Timur harus melakukan peningkatan pelayanannya kepada pasien, baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk menjaga agar pasien Puskesmas Bogor Timur tetap memilih Puskesmas Bogor Timur sebagai pilihan pusat perbaikan motornya.

2. Puskesmas Bogor Timur harus selalu melayani pasien dengan baik, seperti menanggapi keluhan pasien dan melayani semua kebutuhan pasien mengenai permasalahan kesehatan dengan demikian pasien akan merasa puas terhadap Puskesmas Bogor Timur.
3. Membuat survey kepuasan kepada pasien melalui kuesioner atau secara langsung kepada pasien, dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung dari masing—masing pasien mengenai kepuasannya akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bogor Timur. Kemudian hasil survey tersebut dilakukan evaluasi untuk dilakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2010. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Buchari Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Deliyanti Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : LaksBang Pressindo
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Huscin Umar. 2012. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kuswadi. 2010. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT Elcx Media Komputindo.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey : Prentice Hall Upper Sadle River.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Maynard, Weidler dan Beckman. 2011. *Principles of Marketing*. New York : Ronald Press Company.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan
- Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Stanton, William J. 2011. *Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Umi Yuliani. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Valentina Anissa Febriani. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Poliklinik RSCM).

Wahyu Kartika Aji. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi).

LAMPIRAN

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Penulis adalah salah satu mahasiswa dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor, yang saat ini sedang dalam proses penyusunan skripsi dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Bogor Timur”

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi tersebut, penulis memerlukan data-data untuk di analisis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, untuk mengisi dan menjawab kuesioner ini dengan lengkap dan benar sesuai dengan keinginan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Setiap jawaban Bapak/bu/Saudara/i, merupakan bantuan yang tak ternilai bagi penulis. Atas kesedian Bapak/Ibu/Saudara/i, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Nur din

Petunjuk pengisian kuesioner :

Berilah tanda silang (X) sesuai dengan jawaban yang anda tentukan.

I. Data Responden

1. Jenis Kelamin

- a. Pria
- b. Wanita

2. Usia

- a. <20 tahun
- b. 21 s/d 30 tahun
- c. 31 s/d 40 tahun
- d. 41 s/d 50 tahun
- e. >50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

- a. SD / Sederajat
- b. SLTP / Sederajat
- c. SLTA / Sederajat
- d. Diploma (DI-D3)
- e. Sarjana (S1)

4. Pekerjaan

- a. Pegawai Negeri
- b. Pegawai Swasta
- c. Wiraswasta
- d. Pelajar
- e. Lainnya

Petunjuk pengisian : Berilah tanda silang (X) pada tempat yang disediakan.

TINGKAT KINERJA				TINGKAT KEPUASAN			
Keterangan :				Keterangan :			
SS	: Sangat Setuju	=	4	SP	: Sangat Puas	=	4
S	: Setuju	=	3	P	: Puas	=	3
KS	: Kurang Setuju	=	2	KP	: Kurang Puas	=	2
STS	: Sangat Tidak Setuju	=	1	STP	: Sangat Tidak Puas	=	1

Bagaimana menurut anda mengenai pernyataan-pernyataan yang telah disediakan dibawah ini:

NO	PERNYATAAN	KINERJA				KEPUASAN			
		SS	S	KS	STS	SP	P	KP	STP
Bukti Nyata (Tangible)									
1	Kondisi gedung Puskesmas Bogor Timur masih memadai dan layak.								
2	Kenyamanan ruang tunggu yang cukup dan nyaman.								
3	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih.								
4	Kebersihan lingkungan Puskesmas Bogor Timur								
Kebandalan (Reliability)									
5	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu.								
6	Pelayanan petugas Puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan.								
7	Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien.								
8	Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas								

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)								
9	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.							
10	Petugas non medis dan medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien.							
11	Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh pasien.							
Jaminan (<i>Assurance</i>)								
12	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas							
13	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap							
14	Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan							
Empati (<i>Empathy</i>)								
15	Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.							
16	Petugas baik medis dan non medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan.							
17	Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.							

Skor															
Angka 4	205	233	208	226	237	210	227	246	236	228	230	230	219	237	191
Angka 3	148	118	143	130	121	143	118	111	112	124	115	127	136	117	162
Angka 2	7	11	9	4	2	7	5	3	6	8	5	3	5	6	7
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360
persen	0,2778	0,27778	0,2778	0,2778	0,27778	0,2778	0,2778	0,27778	0,27778	0,2778	0,2778	0,27778	0,2778	0,2778	0,2778
Angka 4	56,944	64,1667	57,778	62,778	65,8333	58,333	65,833	68,3333	65,5556	63,3333	63,889	63,889	60,8333	65,833	53,056
Angka 3	41,111	32,7778	39,722	36,111	33,6111	39,722	32,778	30,8333	32,7778	34,4444	34,722	35,278	37,7778	32,5	45
Angka 2	1,9444	3,05556	2,5	1,1111	0,55556	1,9444	1,3889	0,83333	1,66667	2,22222	1,3889	0,8333	1,38889	1,6667	1,9444
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
persentase															
Angka 4	56,94%	64,17%	57,78%	62,78%	65,83%	58,33%	65,83%	68,33%	65,56%	63,33%	63,89%	63,89%	60,83%	65,83%	53,06%
Angka 3	41,11%	32,78%	39,72%	36,11%	33,61%	39,72%	32,78%	30,83%	32,78%	34,44%	34,72%	35,28%	37,78%	32,50%	45,00%
Angka 2	1,94%	3,06%	2,50%	1,11%	0,56%	1,94%	1,39%	0,83%	1,67%	2,22%	1,39%	0,83%	1,39%	1,67%	1,94%
Angka 1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
skor															
Angka 4	820	924	832	904	948	840	948	984	944	912	920	930	876	948	764
Angka 3	444	354	429	390	363	429	354	333	354	372	375	381	408	351	486
Angka 2	14	22	18	8	4	14	10	6	12	16	10	6	10	12	14
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1278	1300	1279	1302	1315	1283	1312	1329	1310	1300	1305	1307	1294	1311	1264
	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440
	0,8875	0,90278	0,8882	0,9042	0,91319	0,891	0,9111	0,91875	0,90972	0,90278	0,9063	0,9076	0,89851	0,9104	0,8778
	88,75	90,2778	88,819	90,417	91,3194	89,087	91,111	91,875	90,9722	90,2778	90,625	90,764	89,8611	91,042	87,778

SKOR																
Angka 4	205	243	224	296	251	232	247	259	254	225	236	244	224	254	231	
Angka 3	154	114	132	124	108	124	110	101	104	127	124	116	135	100	129	
Angka 2	1	3	4	0	0	4	3	0	2	8	0	0	1	6	0	
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	
parson	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	0,277778	
Angka 4	56,94444	67,5	62,22222	65,55556	70	64,44444	65,61111	71,94444	70,55556	62,5	65,55556	67,77778	62,22222	70,55556	64,16667	
Angka 3	42,77778	31,66667	36,66667	34,44444	30	34,44444	30,55556	28,05556	28,88889	35,27778	34,44444	32,22222	37,5	27,77778	35,83333	
Angka 2	0,277778	0,833333	1,111111	0	0	1,111111	0,833333	0	0,555556	2,222222	0	0	0,277778	1,666667	0	
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
persentase																
Angka 4	56,94%	67,50%	62,22%	65,56%	70,00%	64,44%	68,61%	71,94%	70,56%	62,50%	65,56%	67,78%	62,22%	70,56%	64,17%	
Angka 3	42,78%	31,67%	36,67%	34,44%	30,00%	34,44%	30,56%	28,06%	28,89%	35,28%	34,44%	32,22%	37,50%	27,78%	35,83%	
Angka 2	0,28%	0,83%	1,11%	0,00%	0,00%	1,11%	0,83%	0,00%	0,56%	2,22%	0,00%	0,00%	0,28%	1,67%	0,00%	
Angka 1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
skor																
Angka 4	820	972	896	944	1008	928	988	1036	1016	900	944	976	896	1016	924	
Angka 3	462	342	396	372	324	372	330	303	312	381	372	348	405	300	387	
Angka 2	2	6	8	0	0	8	6	0	4	16	0	0	2	12	0	
Angka 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	1284	1320	1300	1316	1332	1308	1324	1339	1332	1297	1316	1324	1309	1328	1311	
	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	1440	
	0,891667	0,916667	0,907778	0,913889	0,925	0,908333	0,919444	0,929861	0,925	0,900944	0,913889	0,919444	0,904861	0,922222	0,910417	
	89,16667	91,66667	90,77778	91,38889	92,5	90,83333	91,94444	92,98611	92,5	90,09444	91,38889	91,94444	90,48611	92,22222	91,04167	



UPTD PUSKESMAS BOGOR TIMUR

Jl. Pakuan No.6, Baranangsiang, Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat 16143
Telp (0251) 8358271



SURAT KETERANGAN RISET

Nomor: PBT/004/0102/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Puskesmas Bogor Timur memberi tahu bahwa :

Nama : Nurdin
Tempat tanggal lahir : Bogor, 21 Mei 1992
NPM : 021112048
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Judul Penelitian : Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien puskesmas bogor timur

Benar mahasiswa tersebut telah melakukan riset di Puskesmas kami terhitung mulai tanggal 30 Agustus 2016 s/d 1 Febuari 2017.

Dengan demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bogor, 06 Febuari 2016

Kepala Puskesmas
Puskesmas Bogor Timur

drg. Yuniarto Budi Santosa