



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAYU MANIS**

**Skripsi**

**Dibuat oleh :  
Amelia Fitri  
021112350**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR**

**FEBRUARI 2017**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAYU MANIS**

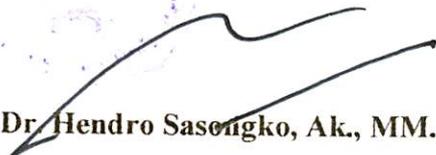
**Skripsi**

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

**Bogor**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



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

**Ketua Program Studi**



(Herdiyana, SE., MM.)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN PADA PUSKESMAS KAYU MANIS**

**Skripsi**

**Telah disidangkan dan dinyatakan lulus**

**Pada Hari : Senin, Tanggal: 06/Februari/2017**

**Amelia Fitri**

**021112350**

**Menyetujui,**

**Dosen Penilai**



**(H. Ferdisar Adrian, SE., MM.)**

**Ketua Komisi Pembimbing**



**(Dra. Hj. Sri Hartini, MM.)**

**Anggota Komisi Pembimbing**



**(Ir. Hj. Yuary Farradia, MSc.)**

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEEN PADA PUSKESMAS KAYU MANIS

Sri Hartini, Yuary Farradia  
Amelia Fitri

Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor

Puskesmas Kayu Manis adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Jalan Pool Bina Marga No. 03, Kelurahan Kayu Manis, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Puskesmas Kayu Manis masih belum maksimal dalam melayani pasien, terbukti dengan banyaknya keluhan pasien berdasarkan kuesioner sementara yang disebar kepada pasien mengenai kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis. Jenis penelitian ini adalah korelasional yaitu mencari hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis korelasi *rank spearman*.

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan bahwa variabel kualitas pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Kayu Manis menurut pasien dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 92,42% menjawab sangat baik, artinya pelayanan yang telah diberikan sangat baik. Kemudian kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 92,16% yang berarti sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis. Hal ini menandakan bahwa Puskesmas Kayu Manis sudah memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pasien. Selanjutnya berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi *rank spearman* terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terbukti dari nilai  $r = 0,493$ . Kemudian nilai koefisien determinasi sebesar 24,30% yang berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan atau sumbangan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 24,30% sedangkan sisanya sebesar 75,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kualitas pelayanan. Maka hipotesis yang diajukan diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis.

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 KAYU MANIS”** dapat terslesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di 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 Asmadi dan Ibu Sukmanah senantiasa memberikan doa, semangat serta dukungan moral maupun materil selama ini.
2. Kedua mertua saya, bapak H. Dadih dan Ibu Hj. Rosmiati senantiasa memberikan doa, semangat serta dukungan moral maupun materil selama ini.
3. Untuk suamiku Abdul majid yang telah memberikan semangat, bantuan dalam setiap do'anya.
4. Untuk calon anak saya yang didalam kandungan selalu ngertiin bundanya lagi buat skripsi hingga saat ini semoga menjadi anak yang sholeh.
5. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
6. Bapak Ketut Sunarta, MM., Drs., Ak. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
7. Ibu Dra. Hj. Sri Hartini, MM. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Umum Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
8. Bapak Ferdisar Adrian, SE., MM. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
9. Bapak Herdiyana, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
10. Ibu Tutus Rully, SE., MM. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
11. Ibu Dra. Hj. Sri Hartini, MM.. selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Ibu Ir. Hj. Yuary Farradia, M.Sc. selaku Anggota Komisi Pembimbing.
12. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.

13. Puskesmas Kayu Manis dan Kepala Puskesmas yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
14. Teman-teman kelas I Manajemen 2012, Jamas, Tresna, Andin, Endang, Fitri, Majid, Milca, Ihsan, Rini, Corene, Nala dan Teman-teman kelas ekstensi Kardias, Fani, Habib, Annisa, Sarina.

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, Februari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	5
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1. Maksud Penelitian.....	5
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Jasa .....	6
2.1.1. Karakteristik Jasa .....	7
2.1.2. Klasifikasi Jasa. ....	9
2.2. Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.3. Gap Model Kualitas Pelayanan.....	12
2.3. Kepuasan .....	15
2.3.1. Pengertian Kepuasan .....	15
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	15
2.3.3. Pengukuran Kepuasan.....	16
2.3.4. Indikator Kepuasan .....	17
2.4. Metode Analisis yang digunakan.....	17
2.5. Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
2.6. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian.....	21
2.7. 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
3.4. Operasional Variabel .....	24
3.5. Metode Penarikan Sampel .....	25
3.5.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	25
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7. Metode Penelitian dan Analisis Data.....	29

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1. Profil Puskesmas Kayu Manis .....	32
4.1.2. Lokasi Puskesmas Kayu Manis .....	32
4.1.3. Visi, Misi Puskesmas Kayu Manis .....	32
4.1.4. Struktur Organisasi Puskesmas Kayu Manis.....	33
4.1.5. Profil Responden .....	37
4.2. Pembahasan .....	41
4.2.1. Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Kayu Manis.....	41
4.2.2. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis .....	54
4.2.3. Uji Validitas.....	67
4.2.4. Uji Reliabilitas .....	70
4.2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis .....	71

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	73
5.1. Saran .....	73

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
<b>Tabel 1</b> Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kayu Manis Tahun 2015 .....	2
<b>Tabel 2</b> Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Kayu Manis Tahun 2015.....	3
<b>Tabel 3</b> Keluhan Pasien Puskesmas Kayu Manis.....	4
<b>Tabel 4</b> Interpretasi Korelasi .....	18
<b>Tabel 5</b> Penelitian Terdahulu .....	20
<b>Tabel 6</b> Operasionalisasi Variabel.....	24
<b>Tabel 7</b> Uji Validitas .....	26
<b>Tabel 8</b> Uji Reliabilitas.....	27
<b>Tabel 9</b> Skala Likert Pelayanan.....	28
<b>Tabel 10</b> Skala Likert Kepuasan.....	28
<b>Tabel 11</b> Interpretasi Korelasi .....	30
<b>Tabel 12</b> Jenis Kelamin Responden .....	37
<b>Tabel 13</b> Usia Responden.....	38
<b>Tabel 14</b> Pendidikan Responden .....	39
<b>Tabel 15</b> Pekerjaan Responden .....	40
<b>Tabel 16</b> Pengalaman Berobat Responden.....	41
<b>Tabel 17</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 1 .....	42
<b>Tabel 18</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 2 .....	42
<b>Tabel 19</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 3 .....	43
<b>Tabel 20</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 1 .....	44
<b>Tabel 21</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 2 .....	45
<b>Tabel 22</b> Pernyataan Responden Bukti Nyata 3 .....	45
<b>Tabel 23</b> Pernyataan Responden Daya Tanggap 1 .....	46
<b>Tabel 24</b> Pernyataan Responden Daya Tanggap 2 .....	47
<b>Tabel 25</b> Pernyataan Responden Daya Tanggap 3 .....	48
<b>Tabel 26</b> Pernyataan Responden Jaminan 1 .....	48
<b>Tabel 27</b> Pernyataan Responden Jaminan 2 .....	49

<b>Tabel 28</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 3 .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 29</b>	<b>Pernyataan Responden Empati 1 .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 30</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 2 .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 31</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 3 .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 32</b>	<b>Hasil Rata-Rata Kualias Pelayanan .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 33</b>	<b>Pernyataan Responden Bukti Nyata 1 .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 34</b>	<b>Pernyataan Responden Bukti Nyata 2 .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 35</b>	<b>Pernyataan Responden Bukti Nyata 3 .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 36</b>	<b>Pernyataan Responden Kehandalan 1 .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 37</b>	<b>Pernyataan Responden Kehandalan 2 .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 38</b>	<b>Pernyataan Responden Kehandalan 3 .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 39</b>	<b>Pernyataan Responden Daya Tanggap 1 .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 40</b>	<b>Pernyataan Responden Daya Tanggap 2 .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 41</b>	<b>Pernyataan Responden Daya Tanggap 3 .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 42</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 1 .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 43</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 2 .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 44</b>	<b>Pernyataan Responden Jaminan 3 .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 45</b>	<b>Pernyataan Responden Empati 1 .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 46</b>	<b>Pernyataan Responden Empati 2 .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 47</b>	<b>Pernyataan Responden Empati 3 .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 48</b>	<b>Hasil Rata-Rata Kepuasan Konsumen.....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 49</b>	<b>Uji Validitas .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 50</b>	<b>Uji Validitas .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 51</b>	<b>Uji Reliabilitas.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 52</b>	<b>Uji Reliabilitas.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 53</b>	<b>Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 54</b>	<b>Tingkat Korelasi Hubungan .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
<b>Gambar 1</b> Grafik Kunjungan Pasien Puskesmas Kayu Manis Tahun 2015 .....	3
<b>Gambar 2</b> Gap Model Kualitas Pelayanan.....	14
<b>Gambar 3</b> Kurva Uji Hipotesis .....	19
<b>Gambar 4</b> Konstelasi Penelitian.....	22
<b>Gambar 5</b> Kurva Uji Hipotesis .....	31
<b>Gambar 6</b> Struktur Organisasi Puskesmas Kayu Manis .....	33
<b>Gambar 7</b> Grafik Jenis Kelamin Responden.....	37
<b>Gambar 8</b> Grafik Usia Responden .....	38
<b>Gambar 9</b> Grafik Pendidikan Responden .....	39
<b>Gambar 10</b> Grafik Pekerjaan Responden.....	40
<b>Gambar 11</b> Grafik Pengalaman Berobat Responden .....	41
<b>Gambar 12</b> Uji Hipotesis .....	72

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting bagi manusia. Kesehatan merupakan modal utama bagi setiap orang agar dapat menjalankan 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, tentunya 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 Kayu Manis adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Jalan Pool Bina Marga No. 03, Kelurahan Kayu Manis, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor. Adapun pelayanan yang terdapat di Puskesmas Kayu Manis yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kayu Manis 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 Kayu Manis (2016)*

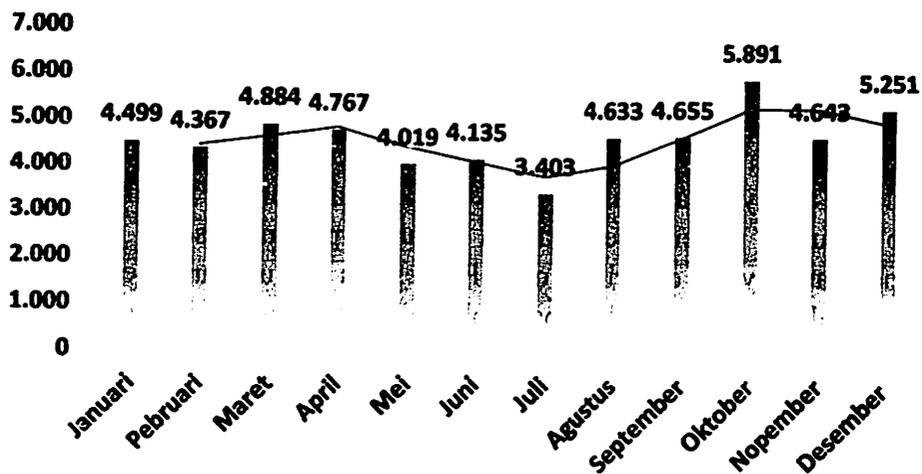
Dari berbagai pelayanan yang terdapat di Puskesmas Kayu Manis, pada tahun 2015 Puskesmas Kayu Manis memperoleh kunjungan pasien yang terdiri pada tabel berikut ini :

**Tabel 2**  
**Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Kayu Manis Tahun 2015**

Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien	Rata-Rata per Hari
Januari	4.499	145
Februari	4.367	156
Maret	4.884	158
April	4.767	159
Mei	4.019	134
Juni	4.135	138
Juli	3.403	110
Agustus	4.633	149
September	4.655	155
Oktober	5.891	190
November	4.643	155
Desember	5.251	169
<b>Total</b>	<b>55.147</b>	<b>1.818</b>

Sumber : Puskesmas Kayu Manis (2016)

**GRAFIK KUNJUNGAN PASIEN BULANAN  
PUSKESMAS KAYU MANIS TAHUN 2015**



**Gambar 1**

**Grafik Kunjungan Pasien Puskesmas Kayu Manis Tahun 2015**

Berdasarkan grafik diatas dapat terlihat bahwa kunjungan pasien yang diperoleh Puskesmas Kayu Manis pada tahun 2015 telah terjadi penurunan pada bulan Februari, April, Mei, Juli dan November.

Penelitian sementara melalui uji coba peneliti dengan menyebarkan kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pasien di Puskesmas Kayu Manis kepada 25 responden (pasien) pada tanggal 25 September – 30 September 2016 menyatakan bahwa :

**Tabel 3**  
**Keluhan Pasien Puskesmas Kayu Manis**

<b>Indikator</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>%</b>
Bukti Nyata ( <i>Tangible</i> )	Loket pendaftaran pasien kurang memadai	5	20
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	5	20
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien	7	28
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Obat-obatan yang tersedia kurang lengkap	5	20
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	3	12
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100</b>

*Sumber : Survey Peneliti (2016)*

Dari tabel keluhan pasien diatas, sebanyak 7 orang (28%) menyatakan bahwa petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien, sebanyak 5 orang (20%) menyatakan bahwa loket pendaftaran pasien kurang memadai, sebanyak 5 orang (20%) menyatakan bahwa tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu, sebanyak 5 orang (20%) menyatakan bahwa obat-obatan yang tersedia di puskesmas kurang lengkap, dan sebanyak 3 orang (12%) menyatakan bahwa pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Berdasarkan keluhan pasien tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis belum optimal dan menjadi masalah yang harus diperbaiki oleh pihak Puskesmas Kayu Manis.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, guna untuk meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian : **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis”**.

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

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

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seperti apa tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Kayu Manis ?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis ?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis ?

## **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 terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas Kayu Manis.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis.
3. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis.

## **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 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. Jasa

Saat ini perusahaan bukan hanya berfokus pada keunggulan suatu barang yang ditawarkan kepada konsumen, melainkan perusahaan juga menawarkan jasa atau pelayanan yang terdapat dalam suatu produk. Jasa adalah tidak berwujud dan tidak berbentuk barang, melainkan berupa pelayanan, hiburan, kesehatan.

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 Stanton dalam Buchari Alma (2011:243) jasa adalah “*service are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may not require the use of tangible goods. However, when such use is required, there is no transfer of the title (permanent ownership) of these tangible goods*”. yang artinya jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Sedangkan menurut Lupiyoadi (2014:7) jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli, terlihat perbedaan yang cukup jelas antara produk yang berupa jasa dengan produk yang berupa barang. Jasa merupakan serangkaian tindakan atau aktifitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada

dasarnya tidak berwujud, dapat memberikan nilai tambah tanpa menyebabkan perubahan kepemilikan.

### 2.1.1. Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2012:28) jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

#### 1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa/ layanan berada secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu objek alat material atau benda yang bisa dilihat, disentuh dan dirasa dengan panca indera maka jasa/ layanan justru merupakan perbuatan tindakan pengalaman proses kinerja (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/ layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*).

Jasa bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsi sendiri.

#### 2. Bervariasi (*Heterogeneity*)

Layanan bersifat variabel atau heterogen karena merupakan *non-standardized output*, artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana layanan tersebut dihasilkan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu: (1) kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian layanan; (2) moral/ motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; serta (3) beban kerja perusahaan.

#### 3. Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/ layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/ layanan bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa/ layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

#### 4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

*Perishability* berarti bahwa jasa/ layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit. Oleh karena itu

perusahaan jasa merancang strategi agar lebih baik dalam menjalankan usahanya dengan menyesuaikan permintaan dan penawaran.

Kemudian menurut Kotler dan Armstrong (2012:223) karakteristik jasa terdiri dari empat hal, yaitu :

### 1. Tidak Berwujud (*intangibility*)

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, dicium sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian tersebut, maka para calon pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Konsumen mencari bukti kualitas pelayanan jasa berdasarkan enam hal berikut ini :

#### a. Tempat (*place*)

Tempat yang mendukung seperti kebersihan yang terjaga, kenyamanan untuk konsumen, dan suasana yang mendukung.

#### b. Orang (*people*)

Orang yang menangani mampu melaksanakan tugas dengan baik. Sudah terlatih, cepat dalam menangani masalah dan lain-lain.

#### c. Peralatan (*equipment*)

Peralatan penunjang seperti komputer, meja, mesin fax, dan lain sebagainya.

#### d. Komunikasi Material (*communication material*)

Bukti-bukti berupa teks tertulis dan foto, misalnya kontrak atau hasil jadi dalam foto.

#### e. Simbol (*symbol*)

Nama dan simbol pemberi jasa mencerminkan kemampuan dan kelebihanannya dalam melayani konsumen.

#### f. Harga (*price*)

Harga yang masuk akal dan dapat pula dipadukan dengan berbagai macam promosi penjualan, seperti bonus, diskon dan lain-lain.

### 2. Bervariasi (*variability*)

Jasa bersifat nonstandard dan sangat variabel. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang sudah terstandar, kualitas pelayanan jasa bergantung kepada siapa penyediaannya, kapan, dimana, dan bagaimana jasa itu diberikan. Oleh karena itu jasa sangat bervariasi dan berbeda satu dengan lainnya.

### 3. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen didalamnya.

#### 4. Tidak dapat disimpan (*perishability*)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam bentuk persediaan. Nilai jasa hanya ada pada saat jasa tersebut diproduksi dan langsung diterima oleh si penerimanya. Karakteristik seperti ini berbeda dengan barang berwujud yang dapat diproduksi terlebih dahulu, disimpan dan dipergunakan lain waktu.

##### 2.1.2. Klasifikasi Jasa

Agar dapat membedakan dengan jelas tentang jasa maka jasa harus diklasifikasikan. Klasifikasi jasa menurut Lovelock (2011:12) dibagi menjadi tujuh kriteria, yaitu sebagai berikut :

##### 1. Segmen Pasar

Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya taksi, asuransi jiwa, dan pendidikan) dan jasa kepada konsumen organisasional (misalnya jasa akuntansi dan perpajakan, jasa konsultasi manajemen, dan jasa konsultasi hukum).

##### 2. Tingkat Keberwujudan (*tangibility*)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

##### a. *Rented Goods Service*

Dalam jenis ini konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif selama waktu tertentu pula. Konsumen hanya dapat menggunakan 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 dpat 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.

### 2.2. Kualitas Pelayanan

#### 2.2.1. 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.

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 (2013:181) 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.

## 2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kotler (2012:284) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, diantaranya yaitu :

### 2. Berwujud (*tangible*)

Yaitu berupa penamplian fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.

### 3. Empati (*emphaty*)

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. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggap tas keluhan para konsumen.

### 4. Cepat Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pelanggan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat dan benar, kesiapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesiapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.

### 5. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat serta konsisten. Contoh dalam hal ini anantara lain adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

### 6. Kepastian (*assurance*)

Yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain adalah pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan

tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2011:68) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari :

Kemudian 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 (*Emphaty*)

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

### 2.2.3. Gap Model Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2011:80) terdapat lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, mengungkapkan formulasi model kualitas pelayanan jasa yang diperlukan dalam pelayanan jasa. Dalam model ini dijelaskan lima kesenjangan yang dapat menimbulkan kegagalan penyampaian jasa, diantaranya :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak memenuhi bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa yang diinginkan oleh pelanggan.

## 2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

## 3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa

Ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kinerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak memenuhi standar kinerja yang diharapkan.

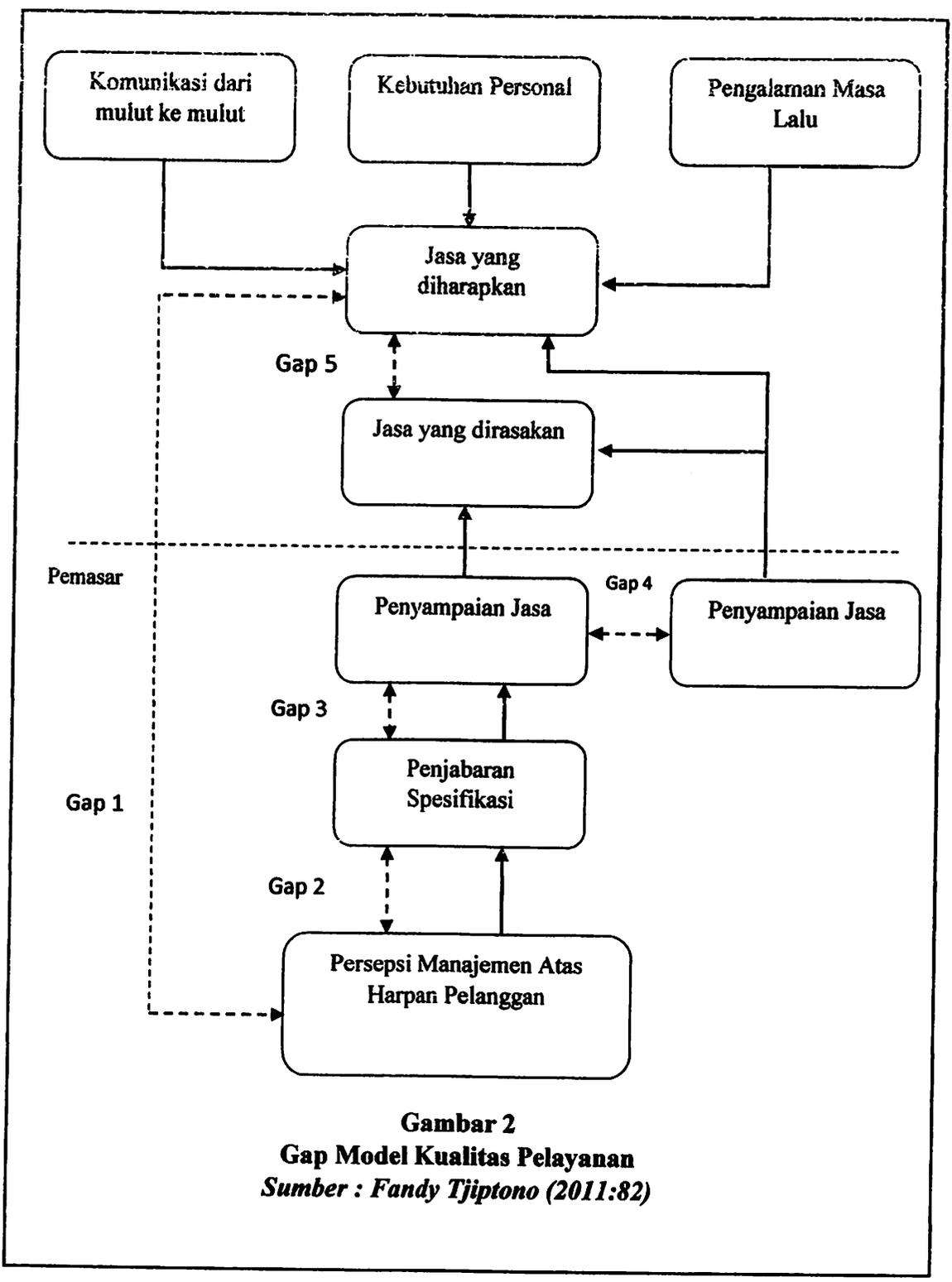
## 4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan, resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah janji yang diberikan ternyata tidak dapat terpenuhi.

## 5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan

Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempresepsikan kualitas pelayanan jasa tersebut.

Model kualitas jasa tersebut digambarkan pada gambar berikut ini :



**Gambar 2**  
**Gap Model Kualitas Pelayanan**  
*Sumber : Fandy Tjiptono (2011:82)*

## **2.3. Kepuasan**

### **2.3.1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan pasien bukan hanya memberikan mengenai apa yang kita pikirkan kepada pasien, namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya pasien 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 Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan.

Selanjutnya menurut Fandy Tjiptono (2013:301) 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 pelanggan yaitu membandingkan kinerja dari produk yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

### **2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Menurut Lupiyoadi (2011:134) 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

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

### 5. Harga

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

### 6. Biaya

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

#### 2.3.3. Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Sunyoto (2012:225) 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 adaijah 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.

### 2.3.4. Indikator Kepuasan

Kepuasan pasien menurut Pohan (2010:144) diukur dengan indikator berikut :

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
  - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
  - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
  - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
  
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap terhadap:
  - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
  - b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
  
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia. Ditentukan dengan melakukan pengukuran:
  - a. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit / puskesmas menurut penilaian pasien.
  - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
  - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
  - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau dignosis.
  - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter dan atau rencana pengobatan.
  
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap:
  - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
  - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
  - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

### 2.4. Metode Analisis Yang Digunakan

#### 1. Korelasi *Rank Spearman*

Menurut Sugiyono (2012:137) korelasi *rank spearman* 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 keceratan atau derajat hubungan antara diferensiasi produk dengan keputusan pembelian, dapat diukur dengan menggunakan rumus *rank spearman* melalui langkah – langkah sebagai berikut:

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

Dimana :

$r_s$  = Koefisien korelasi *rank spearman*

$\Sigma$  = 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 4**  
**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

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi menurut Sugiyono (2012:215) yaitu untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah di uji memakai uji korelasi.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan presentase pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

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

Dimana : KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut Sugiyono (2012:64) yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Adapun untuk mencari nilai  $Z_{hit}$  untuk korelasi adalah :

$$Z_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah data

Adapun langkah untuk hipotesis adalah sebagai berikut :

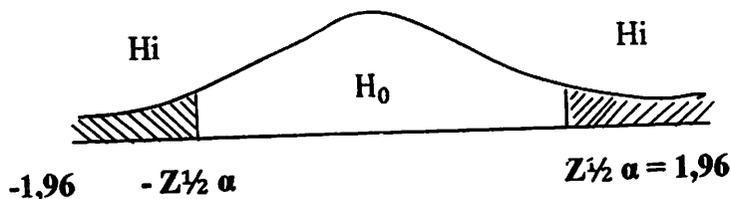
a. Membuat hipotesis

$H_0$  :  $\rho = 0$  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  
Kurva Uji Hipotesis

d. Mencari  $Z_{hitung}$  , dengan rumus :

$$Z_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah data

e. Membuat simpulan

## 2.5. Kajian Penelitian Terdahulu

**Tabel 5**  
**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 Linier Berganda	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 Linear Berganda	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 Linier Berganda	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 Linier Berganda	Kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Sumber : Internet Searching (2016)

## 2.6. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

Puskesmas Kayu Manis adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan milik pemerintah yang terletak di Jalan Pool Bina Marga No. 03, Kelurahan Kayu Manis, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor. Puskesmas menyediakan berbagai macam layanan kesehatan, mulai dari pelayanan kesehatan umum, gigi, KIA/KB, laboratorium, radiologi, persalinan, spesialisasi anak, spesialisasi dalam, metadon, IMS, VCT, PMTCT, gizi, haji, rujukan, IVA, dan KIR.

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 Kayu Manis, akan tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, maka pasien bukan tidak mungkin akan memilih penyedia layanan kesehatan yang lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal utama yang dipertimbangkan oleh pasien dalam menentukan penyedia jasa pilihannya.

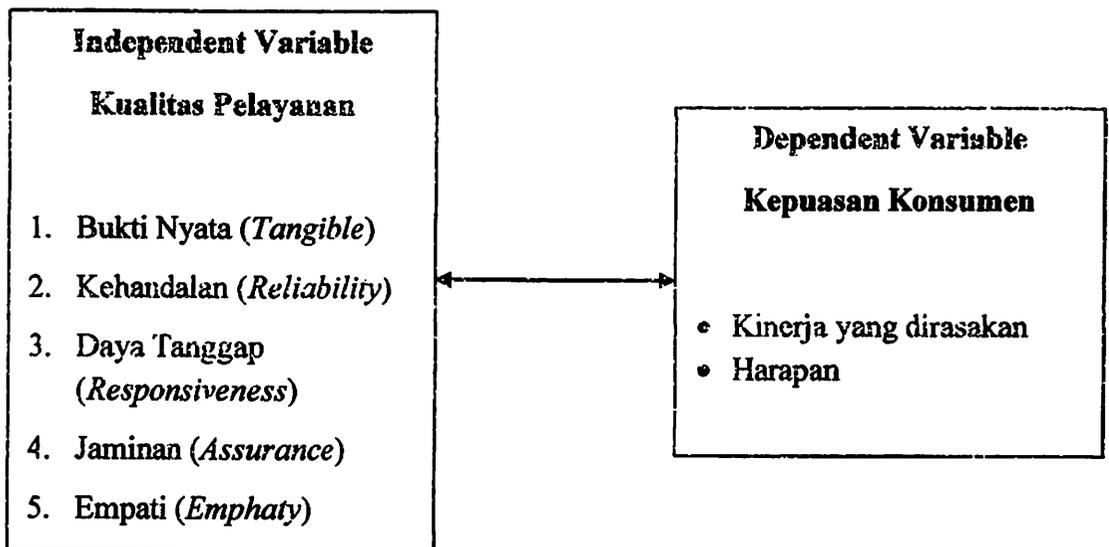
Fandy Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat 5 (lima) indikator dalam kualitas pelayanan yaitu bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), 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 Kayu Manis. 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. Namun dalam penelitian sementara yang dilakukan kepada 25 responden dengan memberikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan, masih terdapat ketidakpuasan pada pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis.

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti lebih lanjut apakah kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sesuai dengan sampel responden yang ditentukan. Kemudian hasil dari jawaban responden dianalisis menggunakan analisis korelasi *rank spearman* dan koefisien determinasi.

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



**Gambar 4**

**Konstelasi Penelitian**

*Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)*

**2.7. Hipotesis Penelitian**

1. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Kayu Manis kurang baik.
2. Kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis kurang puas.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kayu Manis.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif eksploratif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan.

#### **3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian**

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

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

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Dyads*. Menganalisis respon dari dua pasang data yaitu Puskesmas Kayu Manis dan pasien Puskesmas Kayu Manis.

Lokasi penelitian pada penelitian ini Puskesmas Kayu Manis yang terletak di Jalan Pool Bina Marga No. 03, Kelurahan Kayu Manis, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah korelasional yaitu mencari hubungan antara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan menyebar kuesioner untuk memperoleh tanggapan atau persepsi dari pasien puskesmas Kayu Manis.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu :

1. **Data primer**

Data primer merupakan data hasil kuesioner responden, hasil observasi dan hasil wawancara.

2. **Data sekunder**

Data sekunder merupakan bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan hasil wawancara.

### 3.4. Operasional Variabel

**Tabel 6**  
**Operasionalisasi Variabel**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**  
**Pada Puskesmas Kayu Manis**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Bukti Nyata (Tangible)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak</li> <li>• Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih</li> <li>• Tersedia fasilitas pendukung (Mushola, Toilet dan tempat parkir)</li> </ul>	Ordinal
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat</li> <li>• Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien</li> <li>• Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas</li> </ul>	Ordinal
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat</li> <li>• Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu</li> <li>• Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas</li> </ul>	Ordinal
	<b>Jaminan (Assurance)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa</li> <li>• Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang lengkap dan steril</li> <li>• Puskesmas menyimpan data rekam medis setiap pasien</li> </ul>	Ordinal
	<b>Empati (Emphaty)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan</li> <li>• Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien</li> <li>• Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita</li> </ul>	Ordinal
<b>Kepuasan</b>	<b>Kinerja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencapai tujuan yang diinginkan dengan berobat ke Puskesmas Kayu Manis.</li> </ul>	Ordinal

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

### 3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel bertujuan untuk menentukan batasan bagi populasi yang ingin diteliti. Rumus yang digunakan dalam penarikan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Artinya:

- N : Ukuran sampel.  
 N : Ukuran populasi konsumen.  
 e<sup>2</sup> : Error atau nilai kritis atau batas ketelitian yang diinginkan, atau % tingkat kesalahan atau eror yang masih dapat ditolerir yaitu 5%.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien Puskesmas Kayu Manis tahun 2015 yaitu sebesar 1.818 pasien. Berikut ini sampel yang diperoleh berdasarkan rumus slovin dengan menggunakan tingkat eror 5% :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.818}{1+1.818.0,05^2} \\ &= 327.86 \end{aligned}$$

Sampel yang diperoleh adalah 327,86 kemudian dibulatkan menjadi 330 responden. Metode penarikan sampel yang dipakai dalam penelitian adalah dengan cara penarikan sampel berpeluang dengan menggunakan metode *random sampling*.

#### 3.5.1. Pengujian Instrumen Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrument menggunakan *Analyst Correlate Bivariate* untuk mencari *correlation coefficient* dari *Product Moment Pearson* dengan SPSS. Kemudian dibandingkan dengan nilai r table untuk 5% atau  $\alpha=0,05$  dengan derajat kebebasan ( $df/dk=n-2$ ) sehingga didapat r tabel. Untuk pernyataan dengan koefisien korelasi r hitung > r tabel maka butir pernyataan 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.

**Tabel 7**  
**Uji Validitas**

No	Indikator	Ukuran	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Bukti Nyata	1. Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak	0,581	0,361	Valid
		2. Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih	0,527	0,361	Valid
		3. Tersedia fasilitas pendukung (Mushola Toilet dan tempat parkir)	0,454	0,361	Valid
2	Kehandalan	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat	0,882	0,361	Valid
		2. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	0,605	0,361	Valid
		3. Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	0,454	0,361	Valid
3	Daya Tanggap	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat	0,553	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu	0,527	0,361	Valid
		3. Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas.	0,849	0,361	Valid
4	Jaminan	1. Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa	0,551	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang lengkap dan steril	0,374	0,361	Valid
		3. Puskesmas menyimpan			

		data rekam medis setiap pasien	0,499	0,361	Valid
5	Empati	1. Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	0,680	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien	0,623	0,361	Valid
		3. Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0,727	0,361	Valid

Sumber : Hasil pengolahan penelitian menggunakan spss 22.0

Berdasarkan pada tabel.6 dapat diketahui bahwa pernyataan dalam setiap variabel dengan nilai  $r$  hitung  $> 0,361$  nilai  $r$  tabel, maka pertanyaan yang diajukan peneliti pada indikator variabel yang diuji kepada 30 responden dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Adapun pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan ukuran *Coronbach Alpha* yang di olah menggunakan SPSS 22.0.

**Tabel 8**  
**Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,758	16

Sumber : Hasil pengolahan penelitian menggunakan spss 22.0

Berdasarkan hasil uji coba koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,758. Variabel memiliki tingkat reliabilitas cukup baik jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,6$ . Koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan adalah baik.

### 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 Kayu Manis.
2. Metode wawancara yang dilakukan terhadap pihak Puskesmas Kayu Manis 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 9**  
**Skala Likert Pelayanan**

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

**Tabel 10**  
**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:

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

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 Kayu Manis 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. Analisis Deskriptif

Bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan obyektif mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kayu Manis.

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	
e. Intervak kriteria	= 75% : 4	= 18,75

#### Nilai Kriteria

Interval Persentase	Kriteria
81,25% - 100%	Sangat Baik
62,5% - 81,25%	Baik
43,75% - 62,5%	Cukup Baik
25% - 43,75%	Tidak Baik

#### 2. Korelasi Rank Spearman

Korelasi *rank spearman* 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 keeretan 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*  
 $\Sigma$  = 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 diinensi. Tanda  $+$  atau  $-$  hanya menunjukkan arah hubungan. Interpretasi nilai  $r$  dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 11**  
**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

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi menurut Sugiyono (2012:215) yaitu untuk mengetahui persentase pengaruh yang sudah di uji memakai uji korelasi.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan presentase pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi dapat ditunjukkan sebagai berikut :

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

Dimana : KP = Koefisien penentu atau koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut Sugiyono (2012:64) yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Adapun untuk mencari nilai  $Z_{hitung}$  untuk korelasi adalah :

$$Z_{hitung} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien Korelasi

$n$  = Jumlah data

Adapun langkah untuk hipotesis adalah sebagai berikut :

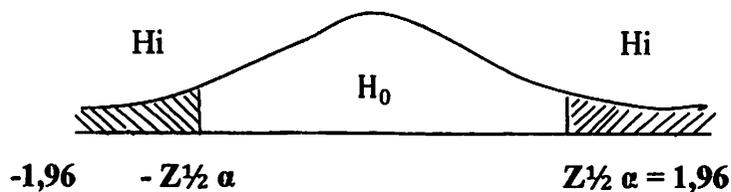
a. Membuat hipotesis

$H_0$  :  $\rho = 0$  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 5  
Kurva Uji Hipotesis

d. Mencari  $Z_{hitung}$ , dengan rumus :

$$Z_{hitung} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

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 Kayu Manis**

Puskesmas Kayu Manis 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.

##### **4.1.2. Lokasi Puskesmas Kayu Manis**

Puskesmas Kayu Manis terletak di Jalan Pool Bina Marga No. 03, Kelurahan Kayu Manis, Kecamatan Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat.

##### **4.1.3. Visi, Misi Puskesmas Kayu Manis**

- **Visi**

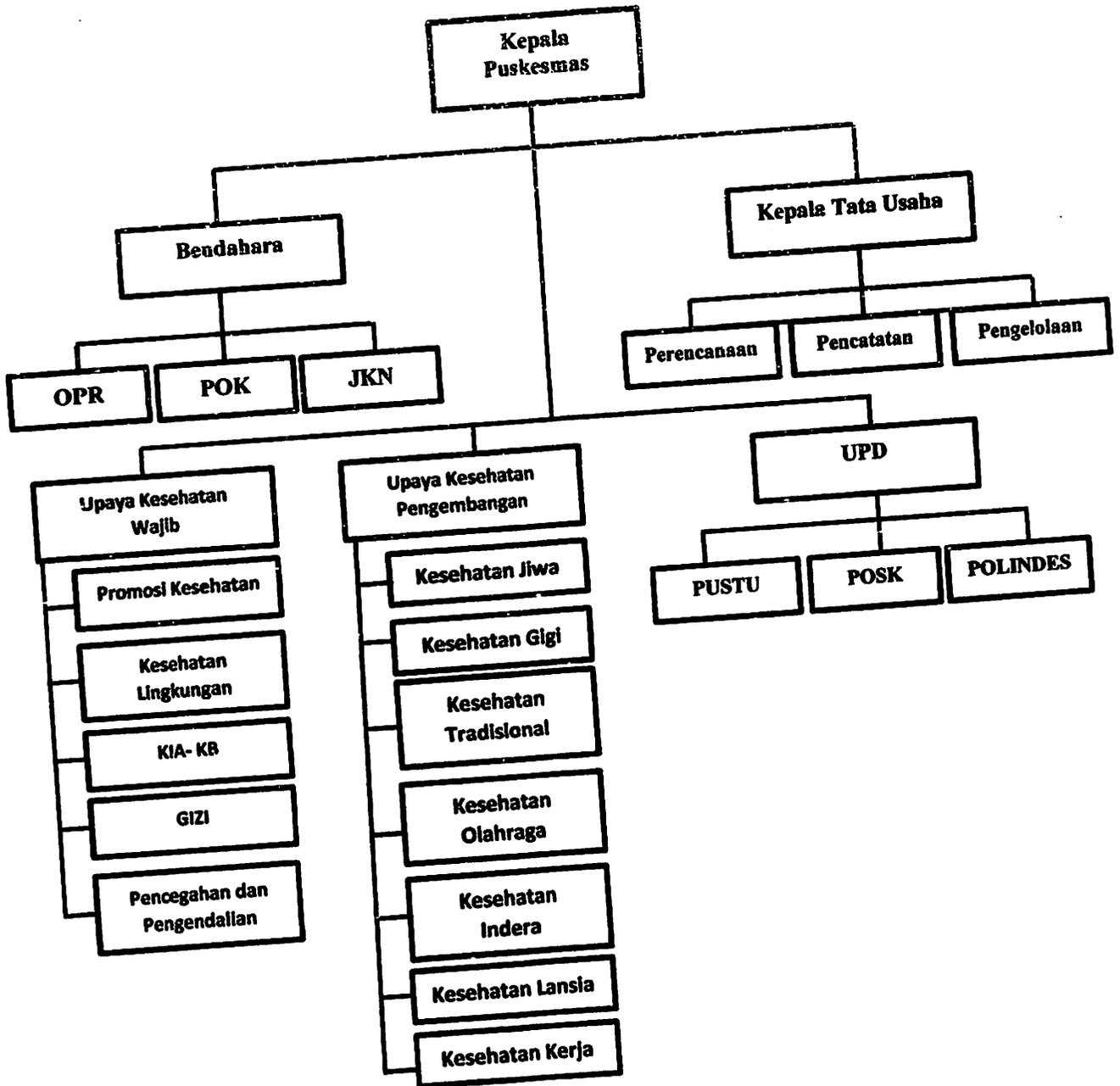
Puskesmas yang memberikan pelayanan secara terpadu dan berkelanjutan sejak dalam kandungan hingga lansia melalui pendekatan konsep keluarga dengan program inovasi.

- **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 Kayu Manis 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 Kayu Manis

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 Kayu Manis sebagai berikut :



**Gambar 6**  
**Struktur Organisasi**  
**Puskesmas Kayu Manis 2016**

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada Puskesmas Kayu Manis 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 Kayu Manis.
- 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 peunjang
- Melaksanakan rujukan
- Bertanggung jawab atas pemeliharaan alat medis dan non medis di poli KB
- Perencanaa, pencatatan dan pelaporan

## 8. Gizi

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

- Pengembangan pojok gizi
- Penanganan gizi buruk
- Pengelolaan balita gizi buruk
- Pengobatan gizi buruk umum dan spesialisik 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 matra.
- 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 maupun 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, serta pengalaman berobat pasien. Berikut data profil responden yang sudah diolah oleh peneliti :

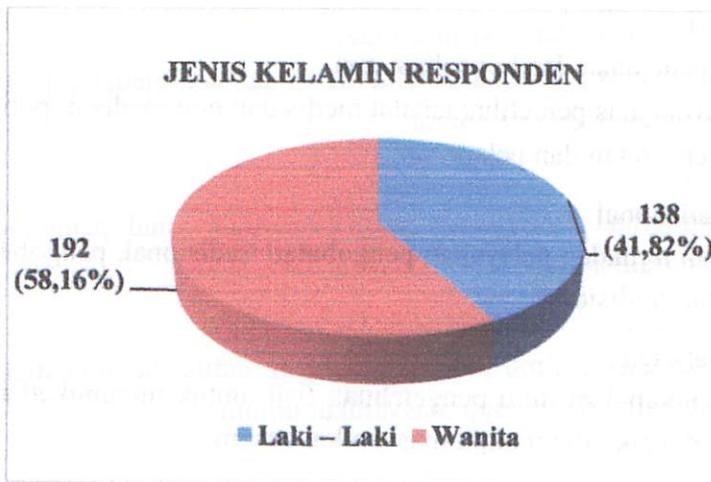
##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 12**

**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki – Laki	138	41,82%
2	Wanita	192	58,18%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



**Gambar 7**

**Grafik Jenis Kelamin Responden**

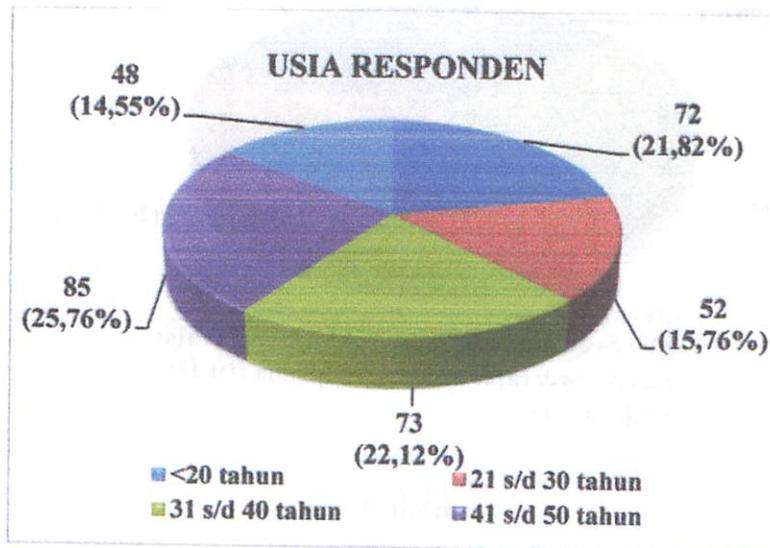
Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden terdiri dari 192 responden (58,16%) wanita dan 138 responden (41,82%) laki-laki. Berdasarkan proporsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden wanita dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

## 2. Usia Responden

**Tabel 13**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	<20 tahun	72	21,82%
2	21 s/d 30 tahun	52	15,76%
3	31 s/d 40 tahun	73	22,12%
4	41 s/d 50 tahun	85	25,76%
5	>50 tahun	48	14,55%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



**Gambar 8**

### Grafik Usia Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 85 responden (22,76%). Kemudian diikuti responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 73 responden (22,12%), kemudian responden yang berusia <20 tahun sebanyak 72 responden (21,82%) dan responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 48 responden (14,55%).

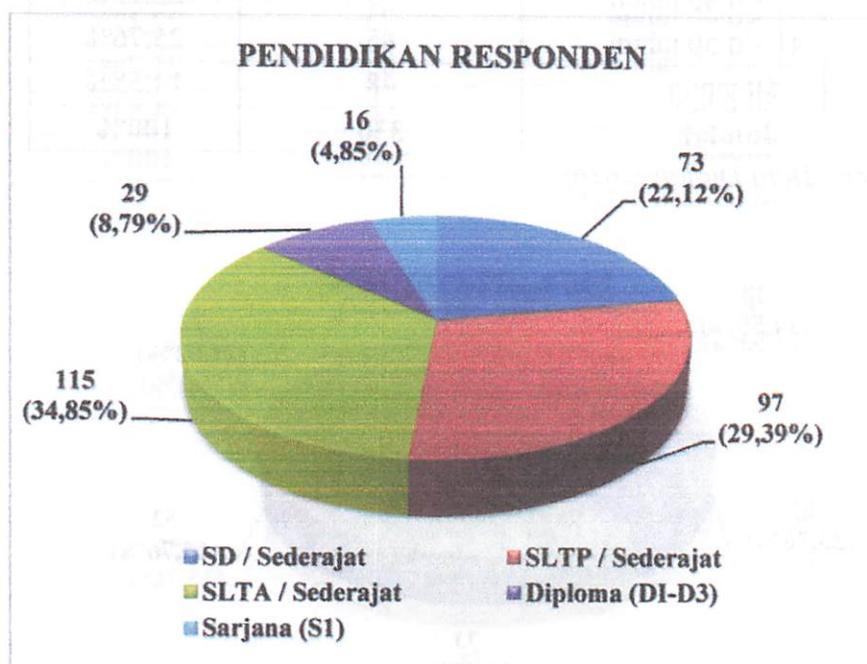
## 3. Pendidikan Responden

Tabel 14

## Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SD / Sederajat	73	22,12%
2	SLTP / Sederajat	97	29,39%
3	SLTA / Sederajat	115	34,85%
4	Diploma (DI-D3)	29	8,79%
5	Sarjana (S1)	16	4,85%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 9

## 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%).

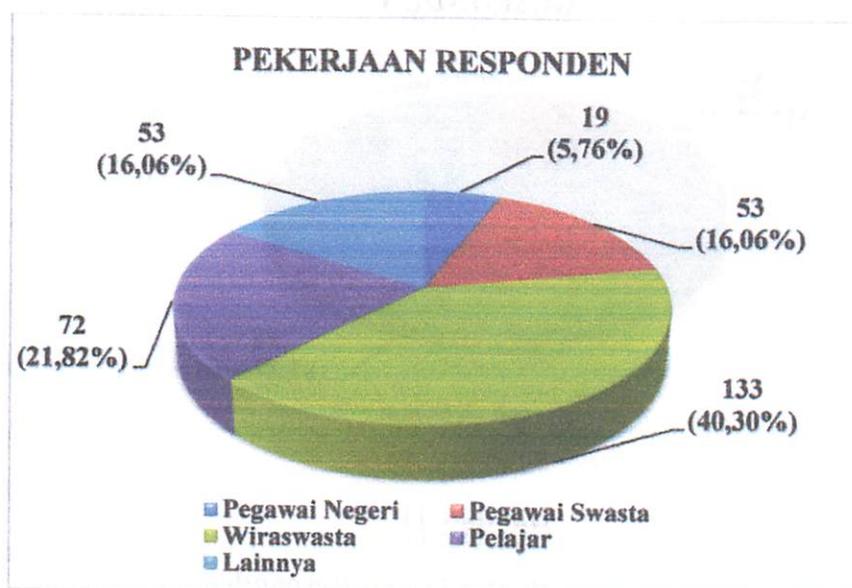
## 4. Pekerjaan Responden

Tabel 15

## Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Negeri	19	5,76%
2	Pegawai Swasta	53	16,06%
3	Wiraswasta	133	40,30%
4	Pelajar	72	21,82%
5	Lainnya	53	16,06%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 10

## Grafik Pekerjaan Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 133 responden (40,30%). Kemudian diikuti responden yang berprofesi sebagai pelajar yaitu sebanyak 72 responden (21,82%), kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan lainnya sebanyak 53 responden (16,06%), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 19 responden (5,76%).

**Tabel 21**  
**Pernyataan Responden**  
**Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	230	69,70%	920
Baik	3	96	29,09%	288
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1216</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan persentase tertinggi adalah 69,70% responden memilih sangat baik, 29,09% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1216}{4 \times 330} \times 100\% = 92,12\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini

:

**Tabel 22**  
**Pernyataan Responden**  
**Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	228	69,09%	912
Baik	3	99	30%	297
Tidak Baik	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1215</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dengan persentase tertinggi adalah 69,09%

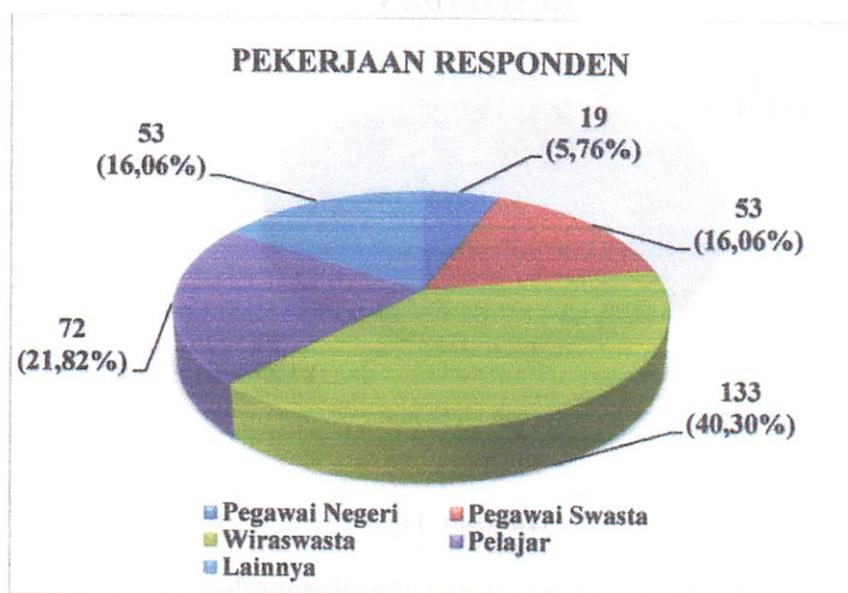
## 4. Pekerjaan Responden

Tabel 15

## Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Pegawai Negeri	19	5,76%
2	Pegawai Swasta	53	16,06%
3	Wiraswasta	133	40,30%
4	Pelajar	72	21,82%
5	Lainnya	53	16,06%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 10

## Grafik Pekerjaan Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 133 responden (40,30%). Kemudian diikuti responden yang berprofesi sebagai pelajar yaitu sebanyak 72 responden (21,82%), kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan lainnya sebanyak 53 responden (16,06%), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 19 responden (5,76%).

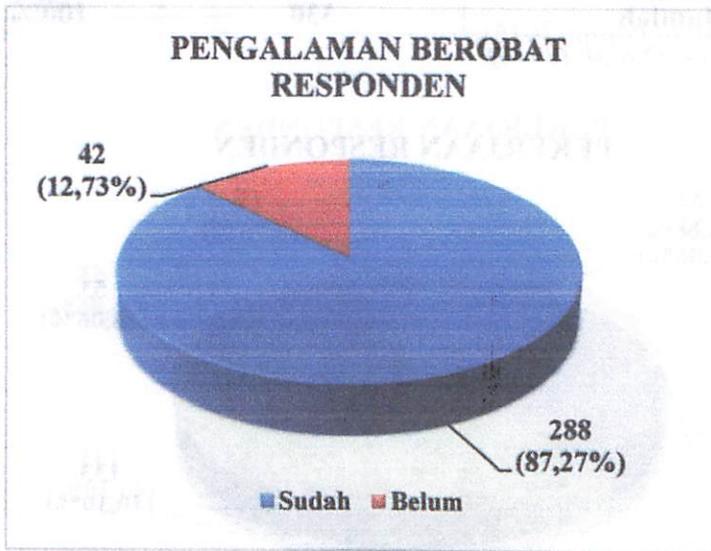
## 5. Pengalaman Berobat Responden

Tabel 16

## Pengalaman Berobat Responden

No	Pengalaman Berobat	Jumlah Responden	Persentase
1	Sudah	288	87,27%
2	Belum	42	12,73%
<b>Jumlah</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Diolah (2016)



Gambar 11

## Grafik Pengalaman Berobat Responden

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa pengalaman berobat responden terdiri dari 288 responden (87,27%) sudah pernah berobat ke Puskesmas Kayu Manis sebelumnya dan 42 responden (12,73%) belum pernah berobat sebelumnya.

## 4.2. Pembahasan

## 4.2.1. Kualitas Pelayanan Puskesmas Kayu Manis

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 Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 17**  
**Pernyataan Responden**  
**Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	251	76,06%	1004
Baik	3	77	23,33%	231
Tidak Baik	2	2	0,61%	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1239</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak dengan persentase tertinggi adalah 76,06% responden memilih sangat baik, 23,33% responden memilih baik, dan 0,61% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1239}{4 \times 330} \times 100\% = 93,86\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih masih memadai dan layak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 18**  
**Pernyataan Responden**  
**Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	263	79,70%	1052
Baik	3	62	18,79%	186
Tidak Baik	2	5	1,52%	10
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1248</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih masih memadai dan layak dengan persentase tertinggi adalah 79,70% responden memilih sangat baik, 18,79% responden memilih baik, dan 1,52% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1248}{4 \times 330} \times 100\% = 94,54\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih masih memadai dan layak yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan tersedia fasilitas pendukung (Mushola) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 19**  
**Pernyataan Responden**  
**Tersedia fasilitas pendukung (Mushola)**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	232	70,30%	928
Baik	3	96	29,09%	288
Tidak Baik	2	2	0,61%	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1220</b>

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator bukti nyata dengan pernyataan tersedia fasilitas pendukung (Mushola) dengan persentase tertinggi adalah 70,30% responden memilih sangat baik, 29,09% responden memilih baik, dan 0,61% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1220}{4 \times 330} \times 100\% = 92,42\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tersedia fasilitas pendukung (Mushola) yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

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

**Tabel 20**  
**Pernyataan Responden**  
**Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	241	73,03%	964
Baik	3	85	25,76%	255
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1227</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat dengan persentase tertinggi adalah 73,03% responden memilih sangat baik, 25,76% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1227}{4 \times 330} \times 100\% = 92,95\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

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

**Tabel 21**  
**Pernyataan Responden**

**Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	230	69,70%	920
Baik	3	96	29,09%	288
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1216</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan persentase tertinggi adalah 69,70% responden memilih sangat baik, 29,09% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1216}{4 \times 330} \times 100\% = 92,12\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 22**  
**Pernyataan Responden**

**Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	228	69,09%	912
Baik	3	99	30%	297
Tidak Baik	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1215</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dengan persentase tertinggi adalah 69,09%

responden memilih sangat baik, 30% responden memilih baik, dan 0,91% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1215}{4 \times 330} \times 100\% = 92,04\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas yaitu sangat sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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

**Tabel 23**  
**Pernyataan Responden**  
**Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	265	80,30%	1060
Baik	3	63	19,09%	189
Tidak Baik	2	2	0,61%	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1253</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dengan persentase tertinggi adalah 80,30% responden memilih sangat baik, 19,09% responden memilih baik, dan 0,61% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1253}{4 \times 330} \times 100\% = 94,92\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 24**  
**Pernyataan Responden**

**Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	259	78,48%	1036
Baik	3	69	20,91%	207
Tidak Baik	2	2	0,61%	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1247</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu dengan persentase tertinggi adalah 78,48% responden memilih sangat baik, 20,91% responden memilih baik, dan 0,61% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1247}{4 \times 330} \times 100\% = 94,46\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 25**  
**Pernyataan Responden**  
**Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien**  
**selama jam operasional puskesmas**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	225	68,18%	900
Baik	3	102	30,91%	306
Tidak Baik	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1212</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap dengan pernyataan Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas dengan persentase tertinggi adalah 68,18% responden memilih sangat baik, 30,91% responden memilih baik, dan 0,91% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1212}{4 \times 330} \times 100\% = 91,81\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 26**  
**Pernyataan Responden**  
**Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	217	65,76%	868
Baik	3	111	33,64%	333
Tidak Baik	2	2	0,61%	4
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1205</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap dengan persentase tertinggi adalah 65,76% responden memilih sangat baik, 33,64% responden memilih baik, dan 0,61% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1205}{4 \times 330} \times 100\% = 91,28\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 27**

**Pernyataan Responden**

**Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	240	72,73%	960
Baik	3	87	26,36%	261
Tidak Baik	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1227</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien dengan persentase tertinggi adalah 72,73% responden memilih sangat baik, 26,36% responden memilih baik, dan 0,91% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1227}{4 \times 330} \times 100\% = 92,95\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Petugas rekam medis adalah seorang dokter dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 28**  
**Pernyataan Responden**  
**Petugas rekam medis adalah seorang dokter**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	226	68,48%	904
Baik	3	100	30,30%	300
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1212</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator jaminan dengan pernyataan Petugas rekam medis adalah seorang dokter dengan persentase tertinggi adalah 68,48% responden memilih sangat baik, 30,30% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1212}{4 \times 330} \times 100\% = 91,81\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Petugas rekam medis adalah seorang dokter yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

#### 5. Empati

- a. 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 29

## Pernyataan Responden

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

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	216	65,45%	864
Baik	3	108	32,73%	324
Tidak Baik	2	6	1,82%	12
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1200</b>

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 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 65,45% responden memilih sangat baik, 33,73% responden memilih baik, dan 1,82% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1200}{4 \times 330} \times 100\% = 90,90\%$$

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 karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 30

## Pernyataan Responden

Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	234	70,91%	936
Baik	3	92	27,88%	276
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1220</b>

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator empati dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 70,91% responden memilih sangat baik, 27,88% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1220}{4 \times 330} \times 100\% = 92,42\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 31**  
**Pernyataan Responden**  
**Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	4	174	52,73%	696
Baik	3	152	46,06%	456
Tidak Baik	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Baik	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1160</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator empati dengan pernyataan Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dengan persentase tertinggi adalah 52,73% responden memilih sangat baik, 46,06% responden memilih baik, dan 1,21% responden memilih tidak baik.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1160}{4 \times 330} \times 100\% = 87,87\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita yaitu sangat baik karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

**Tabel 32**  
**Hasil Rata-Rata Kualitas Pelayanan**

No	Indikator Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan (Tanggapan Responden) (%)
1	<b>Bukti Nyata :</b>	
	1. Kondisi gedung Puskesmas Kayu Manis masih memadai dan layak	93,86
	2. Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih	94,54
2	3. Tersedia fasilitas pendukung (Mushola, Toilet dan Tempat parkir)	92,42
	<b>Kehandalan :</b>	
	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat	92,95
2	2. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	92,12
	3. Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	92,04
3	<b>Daya Tanggap :</b>	
	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat	94,92
	2. Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu	94,46
3	3. Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas	91,81
	<b>Jaminan :</b>	
4	1. Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa	91,28
	2. Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang lengkap dan steril	92,95
	3. Puskesmas menyimpan data rekam medis setiap pasien	91,81
5	<b>Empati :</b>	
	1. Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	90,90
	2. Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien	92,42
5	3. Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	87,87
	<b>Total</b>	1.386.35
	<b>N</b>	15
	<b>Rata-Rata</b>	92,42%

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis yang paling dominan terletak pada indikator daya tanggap dengan tanggapan responden “tenaga medis melakukan tindakan secara cepat”. Pernyataan tersebut memiliki nilai tanggapan yang paling besar pada kualitas pelayanan yaitu sebesar 94,92%.

#### 4.2.2. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis

Berikut ini merupakan tanggapan responden mengenai pernyataan variabel kepuasan pasien Puskesmas Kayu Manis :

##### 1. Bukti Nyata (*Tangible*)

- a. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 33**  
**Pernyataan Responden**  
**Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	232	70,30%	928
Puas	3	94	28,48%	282
Tidak Puas	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1218</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak dengan persentase tertinggi adalah 70,30% responden memilih sangat puas, 28,48% responden memilih puas, dan 1,21% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1218}{4 \times 330} \times 100\% = 92,27\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Kondisi gedung Pusekesmas Kayu Manis masih memadai dan layak yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 34**  
**Pernyataan Responden**  
**Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	246	74,55%	984
Puas	3	79	23,94%	237
Tidak Puas	2	5	1,52%	10
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1231</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih dengan persentase tertinggi adalah 74,55% responden memilih sangat puas, 23,94% responden memilih puas, dan 1,52% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1231}{4 \times 330} \times 100\% = 93,25\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai bukti nyata dengan pernyataan tersedia fasilitas pendukung (Mushola) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 35**  
**Pernyataan Responden**  
**Tersedia fasilitas pendukung (Mushola)**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	233	70,61%	932
Puas	3	94	28,48%	282
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1220</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator bukti nyata dengan pernyataan tersedia fasilitas pendukung (Mushola) dengan persentase tertinggi adalah 70,61% responden memilih sangat puas, 28,48% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1228}{4 \times 330} \times 100\% = 92,42\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai tersedia fasilitas pendukung (Mushola) masih memadai dan layak yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

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

**Tabel 36**  
**Pernyataan Responden**

**Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	236	71,52%	944
Puas	3	91	27,58%	273
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1223</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan pernyataan Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat dengan persentase tertinggi adalah 71,52% responden memilih sangat puas, 27,58% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1223}{4 \times 330} \times 100\% = 92,65\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

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

**Tabel 37**  
**Pernyataan Responden**  
**Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	227	68,79%	908
Puas	3	99	30%	297
Tidak Puas	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1213</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dengan persentase tertinggi adalah 68,79% responden memilih sangat puas, 30% responden memilih puas, dan 1,21% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1213}{4 \times 330} \times 100\% = 91,89\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

**Tabel 38**  
**Pernyataan Responden**  
**Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	206	62,42%	824
Puas	3	121	36,67%	363
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1193</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator keandalan dengan pernyataan Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas dengan persentase tertinggi adalah 62,42% responden memilih sangat puas, 36,67% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1193}{4 \times 330} \times 100\% = 90,37\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

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

**Tabel 39**  
**Pernyataan Responden**  
**Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	257	77,88%	1028
Puas	3	70	21,21%	210
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1244</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dengan persentase tertinggi adalah 77,88% responden memilih sangat puas, 21,21% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1244}{4 \times 330} \times 100\% = 94,24\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 40**

**Pernyataan Responden**

**Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	248	75,15%	992
Puas	3	79	23,94%	237
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1235</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan pernyataan Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu dengan persentase tertinggi adalah 75,15% responden memilih sangat puas, 22,94% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1218}{4 \times 330} \times 100\% = 93,56\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pernyataan Pihak Puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai daya tanggap dengan pernyataan Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional Puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 41**  
**Pernyataan Responden**  
**Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien**  
**selama jam operasional Puskesmas**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	232	70,30%	928
Puas	3	93	28,18%	279
Tidak Puas	2	5	1,52%	10
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1217</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator daya tanggap dengan pernyataan Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional Puskesmas dengan persentase tertinggi adalah 70,30% responden memilih sangat puas, 28,18% responden memilih puas, dan 1,52% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1217}{4 \times 330} \times 100\% = 92,19\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional Puskesmas yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

- a. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Pihak Puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 42**  
**Pernyataan Responden**

**Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	208	63,03%	832
Puas	3	118	35,76%	354
Tidak Puas	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1194</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap dengan persentase tertinggi adalah 63,03% responden memilih sangat puas, 35,76% responden memilih puas, dan 1,21% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1194}{4 \times 330} \times 100\% = 90,45\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 43**  
**Pernyataan Responden**

**Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	230	69,70%	920
Puas	3	97	29,39%	291
Tidak Puas	2	3	0,91%	6
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1217</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien dengan persentase tertinggi adalah 69,70% responden memilih sangat puas, 29,39% responden memilih puas, dan 0,91% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1217}{4 \times 330} \times 100\% = 92,19\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas bertanggung jawab atas kesalahan yang merugikan pasien yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

c. Pendapat responden mengenai jaminan dengan pernyataan Petugas rekam medis adalah seorang dokter dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 44**  
**Pernyataan Responden**  
**Petugas rekam medis adalah seorang dokter**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	223	67,58%	892
Puas	3	103	31,21%	309
Tidak Puas	2	4	1,21%	8
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1209</b>

Sumber : Data Diolah (2016)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator jaminan dengan pernyataan Petugas rekam medis adalah seorang dokter dengan persentase tertinggi adalah 67,58% responden memilih sangat puas, 31,21% responden memilih puas, dan 1,21% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1218}{4 \times 330} \times 100\% = 92,27\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Petugas rekam medis adalah seorang dokter yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

#### 5. Empati (*Empathy*)

- a. 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 45**  
**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	214	64,85%	856
Puas	3	111	33,64%	333
Tidak Puas	2	5	1,52%	10
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1199</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan pernyataan Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan dengan persentase tertinggi adalah 64,85% responden memilih sangat puas, 33,64% responden memilih puas, dan 1,51% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1199}{4 \times 330} \times 100\% = 90,83\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai pernyataan Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- b. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 46****Pernyataan Responden****Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	224	67,88%	896
Puas	3	99	30%	297
Tidak Puas	2	7	2,12%	14
Sangat Tidak Puas	1	0	0%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1207</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien dengan persentase tertinggi adalah 67,88% responden memilih sangat puas, 30% responden memilih puas, dan 2,12% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1207}{4 \times 330} \times 100\% = 91,43\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

- c. Pendapat responden mengenai empati dengan pernyataan Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 47****Pernyataan Responden****Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita**

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Puas	4	211	63,94%	844
Puas	3	113	34,24%	339
Tidak Puas	2	6	1,82%	12
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00%	0
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>100%</b>	<b>1195</b>

*Sumber : Data Diolah (2016)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 330 responden mengenai kepuasan pasien pada indikator empati dengan pernyataan Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dengan persentase tertinggi adalah 63,94% responden memilih sangat puas, 34,24% responden memilih puas, dan 1,82% responden memilih tidak puas.

Total tanggapan responden :

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

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{1195}{4 \times 330} \times 100\% = 92,53\%$$

Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa responden menilai Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita yaitu sangat puas karena berada pada nilai kriteria dengan interval 81,25% - 100%.

**Tabel 48**  
**Hasil Rata-Rata Kepuasan Pasien**

No	Kepuasan Pasien	(Tanggapan Responden) (%)
1	<b>Bukti Nyata :</b>	
	1. Kondisi gedung Puskesmas Kayu Manis masih memadai dan layak	92,27
	2. Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih	93,25
	3. Tersedia fasilitas pendukung (Mushola, Toilet dan Tempat parkir)	92,42
2	<b>Kehandalan :</b>	
	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat	92,65
	2. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	91,89
	3. Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	90,37
3	<b>Daya Tanggap :</b>	
	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat	94,24
	2. Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu	93,56
	3. Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas	92,19
4	<b>Jaminan :</b>	
	1. Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa	90,45
	2. Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang	92,19

	lengkap dan steril 3. Puskesmas menyimpan data rekam medis setiap pasien	92,27
5	<b>Empati :</b> 1. Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	90,83
	2. Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien	91,43
	3. Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	92,53
	Total	1.382,54
	N	15
	Rata-Rata	92,16%

*Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis yang paling dominan terletak pada indikator daya tanggap dengan pernyataan "tenaga medis melakukan tindakan secara cepat". Pernyataan tersebut memiliki nilai tanggapan responden yang paling besar yaitu sebesar 94,24%.

### 4.2.3. Uji Validitas

Uji Validitas dapat dilihat pada output "Item-Total Statistic" pada kolom "Corrected Item-Total Correlation". Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 22.0 dengan sampel sebanyak 330 responden (pasien Puskesmas Kayu Manis). Berikut ini hasil dari uji validitas pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

**Tabel 49**  
**Uji Validitas**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BN1	51,70	12,635	,123	.	,803
BN2	51,68	12,542	,150	.	,801
BN3	51,76	11,101	,602	.	,768
K1	51,74	11,239	,549	.	,772
K2	51,77	11,234	,531	.	,773
K3	51,78	12,326	,193	.	,799
DT1	51,66	12,425	,211	.	,796
DT2	51,68	12,638	,130	.	,802
DT3	51,78	10,911	,641	.	,764
J1	51,81	11,233	,533	.	,773
J2	51,74	11,695	,406	.	,783
J3	51,78	11,148	,553	.	,771
E1	51,82	11,400	,444	.	,780
E2	51,76	11,271	,525	.	,773
E3	51,94	11,495	,408	.	,783

*Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)*

Kemudian berikut ini adalah ringkasan dari hasil uji validitas pada item pernyataan variabel kualitas pelayanan kepada 30 responden (pasien Puskesmas Kayu Manis) :

**Tabel 50**  
**Uji Validitas**

No	Indikator	Ukuran	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Bukti Nyata	1. Kondisi gedung Puskesmas Kayu Manis masih memadai dan layak	0,581	0,361	Valid
		2. Lingkungan serta penampilan tenaga medis bersih/rapih	0,527	0,361	Valid
		3. Tersedia fasilitas pendukung (Mushola, Toilet, dan Tempat parkir)	0,454	0,361	Valid
2	Kehandalan	1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti dan tepat	0,882	0,361	Valid
		2. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien	0,605	0,361	Valid
		3. Ketepatan petugas dalam menginformasikan sesuatu dengan jelas	0,454	0,361	Valid
3	Daya Tanggap	1. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat	0,553	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas selalu menangani pasien dengan tepat waktu	0,527	0,361	Valid
		3. Pihak Puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien selama jam operasional puskesmas.	0,849	0,361	Valid

4	Jaminan	1. Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa	0,551	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang lengkap dan steril	0,374	0,361	Valid
		3. Puskesmas menyimpan data rekam medis setiap pasien	0,499	0,361	Valid
5	Empati	1. Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan	0,680	0,361	Valid
		2. Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien	0,623	0,361	Valid
		3. Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0,727	0,361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti (2016)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa pernyataan dalam setiap variabel 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.

#### 4.2.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 22.0 dengan sampel sebanyak 330 responden (pasien Puskesmas Kayu Manis). Berikut ini hasil dari uji reliabilitas :

**Tabel 51**  
**Uji Reliabilitas**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	330	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	330	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Tabel 52**  
**Uji Reliabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,795	,789	15

Berdasarkan hasil uji coba koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,795. Variabel memiliki tingkat reliabilitas cukup baik jika nilai koefisien yang diperoleh  $> 0,6$ . Koefisien reliabilitas variabel kualitas pelayanan adalah baik.

#### 4.2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kayu Manis

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

**Tabel 53**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan**  
**Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kayu Manis**

			KUALITAS_PELAYANAN	KEPUASAN_PASIEN
Spearman's rho	KUALITAS_PELAYANAN	Correlation Coefficient	1,000	,493**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	330	330
	KEPUASAN_PASIEN	Correlation Coefficient	,493**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	330	330

\*\* . 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 0,493.

**Tabel 54**  
**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 – 1,000	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

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

$$KD = 0,493^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,2430 \times 100\% = 24,30\%$$

Hasil dari analisis tersebut menunjukkan kualitas dapat mempengaruhi kepuasan sebesar 24,30%, Sedangkan sisanya sebesar 75,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan.

**Uji Hipotesis**

Nilai Z hitung:

$$Z_h = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{\sqrt{240-2}}{\sqrt{1-0,2430}} = \frac{15,427}{0,879} = 17,732$$

Nilai Z tabel :

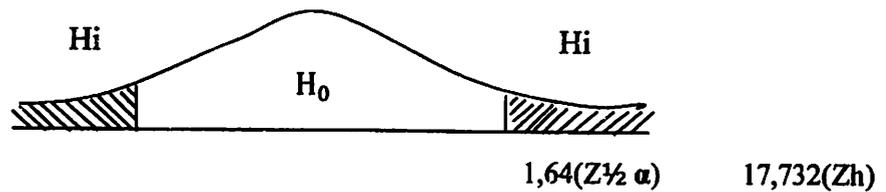
$$Z_t = -1,64 + 1,64$$

Tolak  $H_0$  terima  $H_1$

jika  $-Z_{hitung} < \text{dari } -1,64 \text{ dan } > \text{dari } +1,64$  tolak  $H_0$  terima  $H_1$

jika  $-Z_{hitung} > \text{dari } -1,64 \text{ dan } < \text{dari } +1,64$  terima  $H_0$  tolak  $H_1$

Kurva :



**Gambar 12**  
**Uji Hipotesis**

Dari kurva diatas dapat dilihat bahwa nilai  $-Z_{hitung} < \text{dari } -1,64 \text{ dan } > \text{dari } +1,64$  yang artinya tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ , maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis.

## **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 Kayu Manis menurut pasien Puskesmas Kayu Manis dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 92,42% menjawab sangat baik, artinya pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis sangat baik.
2. Kepuasan pasien pada Kayu Manis dikatakan sangat baik, dengan hasil jawaban responden rata-rata 92,16% dengan hasil jawaban responden rata-rata menjawab sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis. Hal ini menandakan bahwa Puskesmas Kayu Manis sudah memberikan pelayanan yang sangat baik bagi penggunaanya.
3. Terdapat hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terbukti dari nilai  $r = 0,493$ . Kemudian didapat nilai koefisien determinasi sebesar 24,30% yang berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan atau sumbangan variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yaitu sebesar 24,30% sedangkan sisanya sebesar 75,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kualitas pelayanan. Maka hipotesis yang diajukan diterima yaitu ada hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Kayu Manis.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada pasien Puskesmas Kayu Manis, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Puskesmas Kayu Manis harus mempertahankan dengan melakukan peningkatan pelayanannya kepada pasien, baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk menjaga agar pasien Puskesmas Kayu Manis tetap memilih Puskesmas Kayu Manis sebagai pilihan pusat pelayanan kesehatannya.
2. Puskesmas Kayu Manis harus mempertahankan dengan melayani pasien dengan baik, seperti menanggapi keluhan pasien dan melayani semua kebutuhan pasien mengenai kesehatan demi terciptanya kepuasan pasien.
3. Membuat survey kepuasan melalui kuesioner atau secara langsung kepada pasien oleh pihak Puskesmas, dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung dari masing—masing pasien mengenai kepuasannya akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kayu Manis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2013. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- J. Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler P. dan Kevin L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler P. and Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kotler P. dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Tigableas. Jilid Satu. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey : Prentice Hall Upper Sadle River.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Pohan, Imbaio. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rahadi Fitra Nova. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Semiaji Santoso. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang*.
- Stanton, William J. 2011. *Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga..
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 Ayat 1

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

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

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

## JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan							
		Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Pengajuan Judul	***							
2	Studi Pustaka	****	****	****					
3	Pembuatan Makalah Seminar		****	****	**				
4	Seminar				****				
5	Pengesahan					*			
6	Pengumpulan Data					***			
7	Pengolahan Data					****			
8	Penulisan Laporan & Bimbingan						****	***	
9	Sidang Skripsi								*
10	Penyempurnaan Skripsi								**
11	Pengesahan								***

\*) Keterangan Minggu

## **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 Kayu Manis”

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 kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Amelia Fitri

Petunjuk pengisian kuesioner :

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

**I. Data Responden**

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- 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

5. Apakah sebelumnya sudah pernah berobat ke Puskesmas Kayu Manis ?

- a. Sudah
- b. Belum



<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>									
10	Pihak puskesmas menyediakan obat-obatan yang lengkap dan tidak kadaluarsa								
11	Pihak puskesmas menyediakan alat-alat medis yang lengkap dan steril								
12	Puskesmas menyimpan data rekam medis setiap pasien								
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>									
13	Petugas baik medis dan non medis puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan								
14	Pihak puskesmas selalu menyelesaikan/mencari solusi atas keluhan pasien								
15	Tenaga medis selalu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita								























































