

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAAN PASIEN DIPUSKESMAS PADANG BULAN
MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

MAY RONEMA BR SIBARANI

19.860.0454



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 25/4/24

Access From (repository.uma.ac.id)25/4/24

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAAN PASIEN DIPUSKESMAS PADANG BULAN
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area



Oleh :

MAY RONEMA BR SIBARANI

198600454

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIPUSKESMAS
PADANG BULAN MEDAN

NAMA : MAY RONEMA BR SIBARANI

NPM : 198600454

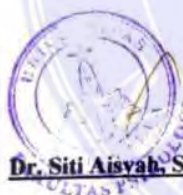
FAKULTAS : PSIKOLOGI

Disetujui oleh
Komisi pembimbing



Nurmaida Irawani Srg. S.Psi. M.Si

Pembimbing



Dr. Siti Aisyah, S.Psi. M.Si, Psikolog

Dekan



Faadhil, S.Psi. M.Psi., Psikolog

Ka. Prodi Psikologi

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya yang berjudul “ **Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Padang Bulan Medan** ” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan nomor, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 22 Februari 2024



May Ronema Br Sibarani

198600454

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : May Ronema Br Sibarani

NPM : 198600454

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas Padang Bulan Medan.

Dengan hak bebas *royalti non-eksklusif* ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, memformatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 22 Februari 2024

Yang menyatakan



May Ronema Br Sibarani

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIPUSKESMAS PADANG BULAN MEDAN

OLEH

MAY RONEMA BR. SIBARANI

19.860.0454

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dipuskesmas padang bulan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas padang bulan dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang. Teknik pengumpulan sampel adalah *accidental sampling* Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala likert. Pengumpulan data dengan menggunakan skala yang berisikan alat ukur kualitas pelayanan oleh Tjiptono dan Chandra (2016) yang terdiri dari *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (bukti fisik), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Selain itu juga, alat ukur kepuasan pasien oleh Gerson (2017) terdiri dari aspek harapan, emosional, kebutuhan dan Kinerja yang dirasakan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian dengan teknik korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa nilai koefisien determinan (r^2) sebesar 0,304 dengan $p=0,002$ yang berarti kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 30,4 % terhadap kepuasan pasien. Hasil data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebesar 77,87 dan mean hipotetik 85 artinya subjek penelitian merasakan tingkat kualitas pelayanan yang rendah. Sedangkan mean empirik kepuasan pasien yaitu 54,14 dan mean hipotetik sebesar 62,5 artinya subjek penelitian memiliki tingkat kepuasan pasien yang rendah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT PADANG BULAN PUBLIC HEALTH CENTER OF MEDAN

BY:

**MAY RONEMA BR. SIBARANI
198600454**

This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Padang Bulan Public Health Center. The hypothesis in this research was that there is a positive correlation between service quality and patient satisfaction at the Padang Bulan Public Health Center, with a sample size of 120 people. The sampling technique was accidental sampling. The scale used in the research was the Likert scale. The data were collected using a scale that included Tjiptono and Chandra's (2016) service quality measurement instruments which consisted of reliability, responsiveness, tangibles (physical evidence), assurance, and empathy. In addition, Gerson's (2017) patient satisfaction measurement instrument consisted of the aspects of expectations, emotions, needs, and perceived performance. The data analysis technique used in the research was the product-moment correlation technique. Based on the research results, it was found that the coefficient of determination (r^2) was 0.304 with $p=0.002$, which means that service quality had a distribution of 30.4% on patient satisfaction. The data results showed that the service quality was 77.87, and the hypothetical mean was 85, which means that the research subjects had a low level of service quality. Meanwhile, the empirical mean of patient satisfaction was 54.14 and the hypothetical mean was 62.5, meaning that the research subjects had a low level of patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction



25/03 - 2024

RIWAYAT HIDUP

Peneliti Bernama May Ronema Br Sibarani dilahirkan di Negerilama , tanggal 08 mei 2001 dari ayah Derimaskan Sibarani dan ibu Rasmi manalu. Peneliti merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Memiliki saudara kandung Bernama Mesrida Sibarani, laser Sibarani dan Jonatan Sibarani. Pada Tahun 2013 lulus dari SD Cisadane Mandiri. Pada Tahun 2016 lulus dari SMP Negeri 1 Bilah Hilir dan Tahun 2019 peneliti lulus dari SMA Negeri 1 Rantau Utara dan pada tahun 2019 tepat bulan September peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala kasih dan rahmatnya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Adapun judul yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien DiPuskesmas Padang Bulan Medan ”.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area, Ibu Dr. Siti Aisyah, S.Psi, M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku pembimbing, Ibu Merry Hafni, S.Psi, M.Psi, Selaku penguji dan Bapak M.Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi selaku seketaris saya dalam meja hijau. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak, mama dan temen-temen Daugther of God, sahabat saya yaitu Angel sirait dan Dahlia Hutabarat, serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis Harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas Akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun Masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis



May Ronema Br. Sibarani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Hipotesis Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepuasan Pasien.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	10
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan Pasien	10
2.1.3 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien	12
2.1.4 Ciri – ciri Kepuasan Pasien	16
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3 Aspek - aspek Kualitas Pelayanan	21
2.2.4 Ciri – ciri kualitas pelayanan	24

2.3 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan.....	27
2.4 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	32
3.2 Bahan dan Alat Penelitian.....	32
3.3 Metodologi Penelitian	32
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.6 Populasi dan Sampel	34
3.6.1 Populasi.....	34
3.6.2 Sampel Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Uji Normalitas.....	42
4.1.2 Uji Linearitas	43
4.1.3 Uji Hipotesis	43
4.1.4. hasil perhitungan mean empiric dan hipotetik.....	44
4.1.5 Kriteria	44
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat	3
Tabel 3.1 Blue Print Skala Kepuasan Pasien (Sebelum Uji Coba).....	31
Tabel 3.2 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan (Sebelum Uji Coba).....	36
Tabel 3.3 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan (Sesudah uji coba).....	38
Tabel 3.4 Blueprint Skala Kepuasan (Sesudah uji coba).....	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Sebaran.....	41
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	42
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Korelasi Product–Moment	4.3
Tabel 4.4 Hasil mean empiric dan mean hipotetik.....	4.4

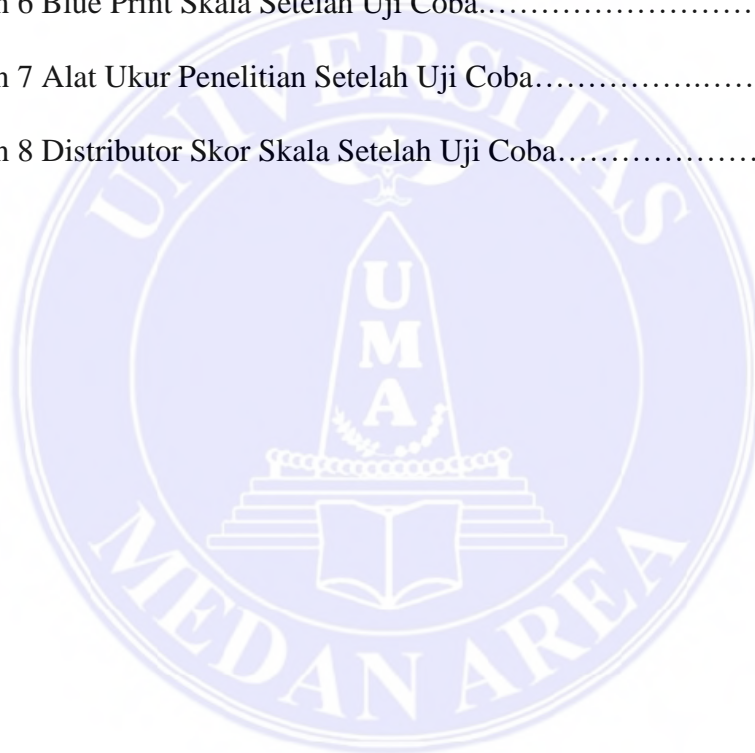
DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
Grafik 4.1 Kualitas Pelayanan.....	44
Grafik 4.2 Kepuasan Pasien.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Peneletian dan Surat Selesai Peneltian	51
Lampiran 2 Blue Print Sebelum Uji Coba.....	54
Lampiran 3 Alat Ukur Penelitian Sebelum Uji Coba.....	57
Lampiran 4 Distributor Skor Skala Uji Coba.....	64
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sebelum Uji Coba.....	70
Lampiran 6 Blue Print Skala Setelah Uji Coba.....	76
Lampiran 7 Alat Ukur Penelitian Setelah Uji Coba.....	79
Lampiran 8 Distributor Skor Skala Setelah Uji Coba.....	84



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah instansi kesehatan fungsional yang bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Menurut Depkes RI (2011), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Jadi dengan adanya pembangunan puskesmas pada setiap kecamatan, agar masyarakat dapat menjangkau pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, Oleh sebab itu terdapat Upaya – Upaya kesehatan yang wajib harus dilaksanakan oleh puskesmas yaitu: 1) Upaya promosi kesehatan, 2) Upaya kesehatan lingkungan, 3) Upaya kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana, 4) Upaya perbaikan gizi dan masyarakat, 5) Upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular dan 6) Upaya pengobatan. Supaya tidak terjadi ketimpangan dalam pelayanan, Departemen kesehatan menetapkan standar pelayanan minimal (SPM) yaitu adanya Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VII/2008 tentang standart pelayanan minimal bidang kesehatan di Kabupaten/Kota. SPM ini menjadi standart dengan batas – batasan tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggara

kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat.

Puskesmas menjadi rujukan masyarakat disetiap mengatasi dasar persoalan kesehatan yang dialami masyarakat. Puskesmas juga dianggap sebagai garda terdepan atau ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat tentu fungsinya harus mempunyai hasil yang baik dan Masyarakat mendapat kepuasan. Untuk itu dalam bentuk pelayanan dibutuhkan tenaga dan sumber daya Manusia yang memiliki jiwa penolong, kompeten dan mempunyai integritas tinggi untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang bertujuan mensejahterakan masyarakat.

Namun seiring berjalannya waktu semakin meningkatnya nilai-nilai kesehatan, meningkat taraf kehidupan masyarakat sehingga semakin meningkat pula tuntutan masyarakat pada sarana pelayanan Puskesmas. Sebab itu, kenyataannya masih banyak puskesmas yang belum maksimal dalam melayani. Hal tersebut menyebabkan kurangnya kepuasan didalam masyarakat atas pelayanan yang diberikan puskesmas. Saat masyarakat belum mencapai kepuasan saat memperoleh pelayanan, jadi kebanyakan masyarakat lebih memilih datang ke klinik swasta. Penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit ataupun puskesmas harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat tersebut agar masyarakat mendapatkan kepuasan dan dapat kembali menggunakan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (Suraja, 2019).

Menurut Dewi (2016) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Kepuasan dalam masyarakat

ditandai dengan Loyal terhadap jasa, adanya informasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif dan jasa akan menjadi pertimbangan utama menurut Kotler (2012).

Kepuasan pasien merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pasien hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang dialami saat proses pelayanan. Fenomena yang terjadi di Puskesmas Padang Bulan Medan mengenai kepuasan pasien yang masih tergolong rendah dapat dilihat dari data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan satu kali dalam setahun.

Realisasi Kepuasan pasien dapat ditunjukkan dari olah data SKM yang diperoleh dari 150 orang responden Puskesmas Padang Bulan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1.1 Hasil Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada 6 Bulan Terakhir 2022.

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,636	2,631	2,736	2,867	2,657	2,673	2,752	2,704	2,636
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	C	C
IKM Unit Layanan	66,81 (C atau Kurang Baik)								

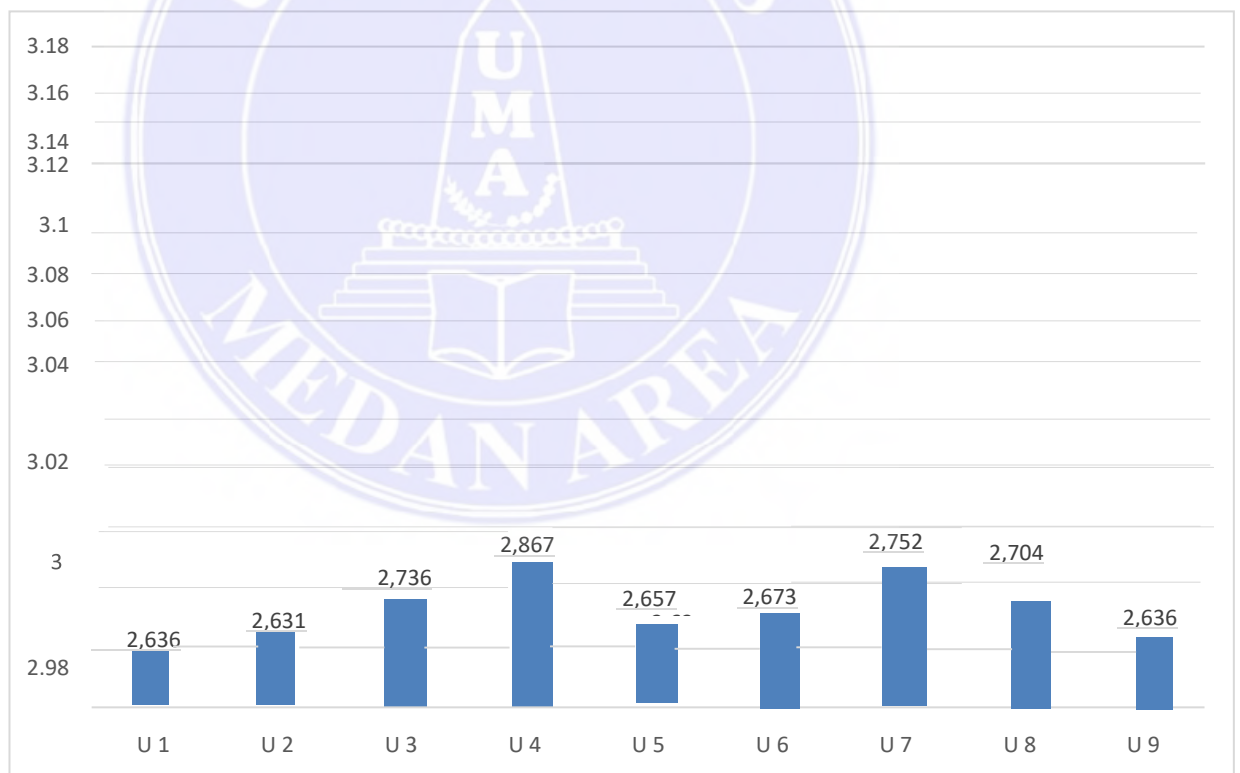
Sumber UPT Puskesmas Padang Bulan Medan

Diatas telah diketahui nilai unsur masing – masing unit,terdapat ada 9 unit unsur yaitu U1 Persyaratan;U2 Sistem,mekanisme dan prosedur ; U3 Waktu Penyelesaian; U4 Biaya /Tarif ; U5 Produk Spetikasi jenis pelayanan ;U6

Kompetensi pelaksanaan ; U7Perilaku pelaksana; U8 Penanganan,Pengaduan, saran dan masukan; U9 Sarana dan Prasarana.

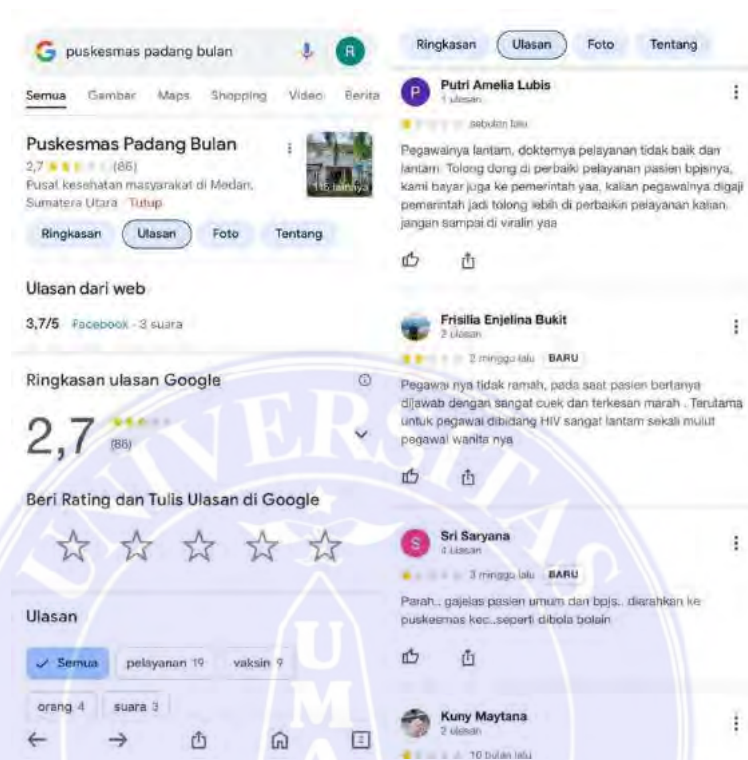
Adapun nilai interval sebagai kategori dalam hasil pengukuran SKM setiap nilai tiap unsur masing – masing yaitu: 1)25,00 -64,99 (kategori tidak baik atau D), 2) 65,00 -76,60 (kategori kurang baik atau C), 3) 76,61 -88,30 (kategori Baik atau B), 4) 88,31 – 100,00 (kategori Sangat baik atau A). Hasil rekap data indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan senilai 66,81 yang menunjukkan kategori kurang baik atau C.

Grafik 1.1 Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat



Dapat diketahui hasil pengolahan data,dapat diketahui bahwa kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,631 dilanjutkan dengan kesesuaian dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 2,636 lalu dan spesifikasi dalam pelayanan termasuk tiga unsur terendah yaitu 2,657.



Berkaitan dengan fenomena yang terjadi banyaknya keluhan mengatakan ketidakpuasan, maka belum terpenuhinya kebutuhan pasien hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan pada Puskesmas masih rendah. Menurut Parasuraman (dalam Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty, 2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Berdasarkan pengertian di atas kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan yang dapat memenuhi harapan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan

Setiap penyedia jasa layanan kesehatan haruslah menerima kritikan lalu memperbaiki pelayanannya sesuai dengan pasien butuhkan dan diharapkan. Namun, sangat disayangkan pegawai – pegawai Puskesmas ini sering tidak peduli suara

Masyarakat, Sehingga Masyarakat mempunyai persepsi yang buruk terhadap layanan puskesmas dan masyarakat memilih sarana pelayanan kesehatan lain.

Dengan berdasarkan wawancara yang juga dilakukan peneliti dapat disimpulkan kepuasan pasien padang bulan masih rendah sumber informasi diperoleh dari tiga orang pasien. Disimpulkan bahwa ketiga pasien tersebut mendapatkan pelayanan kesehatan yang buruk mulai dari sikap pegawai baik dokter dan perawat yang kurang ramah terhadap pasien dengan bersikap ketus saat berbicara kepada pasien, lambat bahkan tidak mau mendengarkan keluhan pasien, proses administrasi yang dipersulit dan buruknya fasilitas fisik yang diberikan kepada pasien.

Hasil wawancara menunjukkan adanya kepuasan yang rendah dalam pasien puskesmas padang bulan ini. Pelayanan kesehatan di puskesmas padang bulan belum memenuhi aspek kepuasan pasien yaitu harapan, emosional, kebutuhan dan kinerja yang dirasakan. Disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi harapan, emosional,kebutuhan dan pasien merasakan kinerja dari pelayanan yang diterimanya.

Menurut Irmawati dkk (2019) Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Faktor – faktor yang mendorong kepuasan pasien terhadap pelayanan meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*realibility*), empati (*emphaty*) serta jaminan (*assurance*) menurut Tjiptono dan Chandra (2016).

Bukti fisik (*tangible*) seperti apa fisik bangunanya terlihat, personal pegawainya serta sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas apabila pada suatu yang dilihat nya terhadap pelayanan itu menyediakan fasilitas fisik yang dapat memenuhi harapan pasien, tersedia di fasilitas kesehatan seperti ruang tunggu yang nyaman, parkir, dan kebersihan lingkungan puskesmas.

Daya tanggap (*responsivess*) adalah kemampuan pegawai dalam merespon maupun menangani pasien dengan tanggap. Seorang petugas kesehatan yang tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien, cepat merespon keluhan pasien, dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, perawatan dan pengobatan dengan tepat, cepat dan handal (*Realibility*). Pasien mendapatkan pelayanan optimal, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit, dan sesuai jadwal yang dijanjikan. Hal itu akan membuat pasien akan merasa puas.

Lalu adanya empati didalam diri pegawai puskesmas yaitu mampu merasakan apa yang dirasakan pasien. Memahami kebutuhan pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi kepada pasien. Pasien akan merasa puas apabila ia merasa dimengerti dan mendapatkan perhatian khusus dari pasien. Terakhir ada jaminan (*assurance*) yang diberikan pegawai kepada pasien. Jika ada 4 faktor pendukung diatas maka merasa terjamin lah pasien saat memperoleh layanan.

Berdasarkan uraian diatas dan wawancara yang telah dilakukan penulis berminat meneliti Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Bulan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Bulan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Padang Bulan.

1.4 Hipotesis Penelitian

Dengan adanya uraian diatas dengan ini peneliti mengajukan hipotesis penelitian ini adalah “Adanya hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dipuskesmas padang bulan”. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah kepuasan pasien.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan sumbangan teoritis dibagi ranah psikologi dalam bidang industry dan organisasi mengenai kualitas pelayanan dengan disiplin kerja.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang didapat dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran secara umum kepada masyarakat mengenai “Hubungan Kualitas

Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas Padang Bulan'' Sehingga bagi para pihak Puskesmas dapat memperbaiki pelayanannya agar semakin baik, memberikan kenyamanan kepada pelanggan, serta pemimpin dapat memberikan arahan kepada karyawan dalam mengatasi persoalan yang dihadapi tentang kualitas pelayanan terbaik pada pelanggan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pasien

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Apriyani dan Sunarti (2017) menyatakan bahwa kepuasan Pasien adalah situasi yang ditunjukkan oleh pasien ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Dewi (2016) kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya. Gunawan dkk (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah evaluasi pasien terhadap jasa yang dinilai sesuai atau telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kepuasan pasien merupakan respon emosional terhadap evaluasi pengalaman dalam pelayanan jasa menurut Wilkie (Tjiptono, 2014). Sedangkan menurut Riyanto (2018) kepuasan Pasien adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat dinilai dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang sudah didapatkan dari suatu jasa pelayanan kesehatan. Pasien membawa harapan dan kebutuhan saat berkunjung pada jasa layanan kesehatan, disaat itulah pasien mengalami kepuasan apabila harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan Pasien

Subagiyo (2016) menyatakan bahwa faktor pembentuk kepuasan pasien adalah:

1. Kualitas pelayanan yaitu instansi yang bergerak dibidang jasa sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas Jasa, yaitu pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa jasa yang digunakan berkualitas.
3. Harga, semakin mahal harga perawatan maka semakin besar harapan mereka untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
4. Faktor situasi dan pribadi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap jasa yang dikonsumsinya.

Wijayanti (2017) menjelaskan adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

1. Dari mulut kemulut (*word of mouth*), pengaruh ini timbul dari segala sesuatu yang didengar oleh pasien dari pasien lainnya. Hal ini merupakan faktor potensial karena pasien biasanya cenderung mempercayai pasien lain yang pernah mencoba produk atau jasa yang diberikan perusahaan atau instansi.
2. Kebutuhan Pribadi (*Personal Needs*), Faktor ini bergantung pada kebutuhan pribadi masing-masing, pasien biasanya tidak sama antar konsumen, sehingga harapan yang diperlukan oleh pasien jadi tidak sama.
3. Pengalaman masa lalu (*Past Experience*), Keadaan yang diharapkan tidak terlepas dari pengalaman masa lalu dari masing-masing pasien, karena semakin tinggi pengalamannya maka akan sangat berpengaruh terhadap harapannya dalam mempengaruhi kebutuhan.

4. Komunikasi Eksternal (*external communication*), Komunikasi eksternal seperti adanya promosi, penyuluhan yang mereka terima akan mempengaruhi harapan dari pasien.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
2. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.
5. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas jasa, harga, faktor situasi, komunikasi dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal dan kualitas pelayanan.

2.1.3 Aspek – Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Gerson (2017) Aspek – aspek kepuasan pasien

- 1) Harapan

Harapan merupakan keyakinan dan perkiraan pasien tentang apa yang telah diterima bila membeli atau menerima suatu produk maupun jasa

2) Emosional

Emosional merupakan kondisi perasaan dan respon pasien sehubungan dengan kepuasan pasien yang telah diterima.

3) Kebutuhan

Kebutuhan Merupakan keinginan pasien terhadap jasa sehubungan dengan pelayanan yang diberikan.

4) Kinerja yang dirasakan

Kinerja yang dirasakan merupakan produk atau jasa yang diterima Pasien dan pandangan pasien mengenai pelayanan yang ia terima

Menurut Gerson (Agsa,2012) Aspek – aspek kepuasan Pasien, menyatakan bahwa terdapat tiga aspek kepuasan pasien yaitu: Loyal terhadap produk, adanya komunikasi yang positif dari mulut ke mulut dan perusahaan menjadi pertimbangan utama.

a. Loyal terhadap produk

Pasien yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal. pasien yang puas terhadap produk yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang karena adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.

b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif.

Kepuasan adalah merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*) yang bersifat positif. Hal ini dapat berupa rekomendasi kepada calon pasien yang lain dan mengatakan hal - hal yang baik mengenai Puskesmas yang menyediakan produk

c. Jasa menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain.

Hal ini merupakan proses kognitif ketika adanya kepuasan, dimana Pasien lebih mengutamakan perusahaan yang sama untuk mendapatkan jasa atau produk dari Perusahaan tersebut. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek kepuasan pasien yaitu loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut, Perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika beralih pada jasa lain.

Sabarguna (2004), menyatakan ada beberapa aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Aspek kenyamanan, meliputi lokasi perusahaan, kebersihan, dan kenyamanan.
- b. Aspek hubungan pasien dengan karyawan, meliputi keramahan karyawan, informasi yang diberikan oleh karyawan, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.
- c. Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak dan pengalaman.
- d. Aspek biaya, meliputi mahalnya jasa, terjangkau tidaknya oleh pasien.

Sedangkan, menurut Wilkie (dalam Hutabarat, dkk 2016) menyatakan bahwa terdapat lima aspek pada kepuasan pasien yaitu:

- a. *Expectations* (harapan)

Wilkie (Hutabarat, dkk 2016) menyebutkan bahwa *expectations* (harapan) adalah harapan pasien terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum pasien membeli jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.

b. *Performance* (kinerja)

Wilkie (dalam Hutabarat, dkk 2016) menyebutkan bahwa *performance* (kinerja) merupakan pengalaman pasien terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengonsumsi suatu jasa, konsumen menyadari kegunaan kegunaan aktual dan menerima kinerja tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen.

c. *Comparison* (perbandingan)

Wilkie (dalam Hutabarat, dkk 2016) *comparison* (perbandingan), setelah mengonsumsi jasa maka pasien akan membandingkan harapan terhadap kinerja jasa sebelum membeli dengan kinerja actual jasa tersebut.

d. *Confirmation disconfirmation* (penegasan)

Wilkie (dalam Hutabarat, dkk 2016) *confirmation atau disconfirmation*, pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek jasa yang berbeda atau dari pengalaman dari orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan komunikasi dari Lembaga lain, pasien membandingkan harapan kinerja barang. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan melebihi kinerja aktual jasa.

e. *Discrepancy* (ketidak-sesuaian)

Wilkie (dalam Hutabarat, dkk 2016) menyebutkan discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Negative disconfirmation yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasaan. Sebaliknya positive disconfirmation yaitu ketika kinerja actual berada di atas level harapan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek - aspek kepuasan adalah Harapan, emosional, kebutuhan, kinerja yg dirasakan, loyal terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut kemulut, Jasa jadi pertimbangan utama, kenyamanan, hubungan pasien dengan karyawan, aspek kompetensi teknis petugas, perbandingan, penegasan dan adanya ketidakpuasaan.

2.1.4 Ciri – ciri Kepuasan Pasien

Ciri – ciri pasien yang puas menurut Kotler (2012) yaitu:

1. Loyal terhadap jasa

Pasien yang puas cenderung akan menjadi loyal. Pasien yang puas terhadap layanan akan berkunjung ulang dengan ketempat yang sama. Adanya keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman buruk.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut bersifat positif.

Kepuasan merupakan faktor yang mendorong adanya komunikasi dari mulut kemulut bersifat positif. Hal ini merupakan rekomendasi pasien dan mengatakan hal – hal positif dari pengalaman yang dirasakan

3. Puskesmas menjadi pertimbangan utama ketika berobat.

Hal ini terjadi karena adanya pengalaman pasien ketika berobat yang telah memberikan kepuasan kepadanya maka akan menjadi pertimbangan yang utama.

Ciri-ciri kepuasan konsumen Rustanti (2015) yaitu:

1. Loyalitas terhadap jasa

Pasien yang puas cenderung loyal, di mana mereka akan berkunjung ulang ke tempat yang sama.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon pasien yang lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai pelayanan.

3. Puskesmas menjadi pertimbangan utama ketika berkunjung ke tempat lain

Dari beberapa pendapat diatas mengenai ciri kepuasan pasien adalah loyal terhadap jasa, adanya komunikasi bersifat positif, dan jasa menjadi pertimbangan utama.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pasien dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pasien. Menurut Fandy Tjiptono (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pasien dengan kualitas pelayanan dengan yang diharapkan pasien. Menurut Gurning (2018) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri maupun secara kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan

kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorang, keluarga, dan atau masyarakat.

Menurut Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan menurut Dzakra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh pasien.

Lalu menurut Armaniah, dkk (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan penggunaannya.

Dari beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan adalah pelayanan yang pelayanan yang dapat memenuhi yang didambakan Masyarakat seperti mendapatkan kemudahan, mendapatkan perlakuan baik serta terpenuhinya ekspektasi Masyarakat.

2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang memengaruhi Pelayanan menurut Kasmir, 2017 adalah:

- a. Jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b. Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.

- c. Motivasi karyawan, suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- d. Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
- e. Budaya organisasi, sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- f. Kesejahteraan karyawan, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Priansa, 2017) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima lebih menyenangkan dibanding harapan, maka akan menimbulkan kepuasan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima kurang dari harapannya, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan jelek. Kualitas mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan.

Menurut Garvin (dalam) ada delapan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang mana satu sama lain dapat berkaitan.

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja berkaitan dengan efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan jasa. Umumnya kinerja yang bagus identic dengan kualitas yang lebih baik.

b. Fitur (*features*)

Fitur berkaitan dengan atribut pelayanan jasa yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan jasa.

c. Realibilitas (*reability*)

Realibilitas merupakan kemampuan sebuah pelayanan jasa untuk tetap berfungsi selama usia desainya. Sebuah jasa akan tetap dikatakan reliabel (andal) apabila mungkin masalah dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat.

d. Daya Tahan (*durability*)

Daya tahan berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah pelayanan jasa mentolerir suatu kritikan pasien dengan sabar tanpa menimbulkan ketidaknyamanan.

e. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan dapat memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya,

f. Kemudahan mereparasi (*service ability*)

Sebuah pelayanan jasa dikatakan sangat serviceable apabila dikatakan reparasi tersebut cepat dan mudah diakses., pelayanan jasa tersebut dikatakan memiliki service ability tinggi.

g. Estetika (*aesthetics*)

Estetika yaitu daya tarik dalam pelayanan jasa terhadap jasa indra. Seperti warna, bentuk fisik, kebersihan dan lainnya.

h. Persepsi kualitas (*perceived quality*)

Persepsi kualitas berkaitan dengan citra dan reputasi pelayanan jasa serta tanggung jawab penyedia jasa terhadapnya. Biasanya kurang pengetahuan pasien terhadap peraturan pelayanan jasa. Dikarenakan sifat yang perseptual, maka setiap orang memungkinkan akan mempunyai opini sudut pandang yang berbeda.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah Jumlah tenaga kerja, kualitas tenaga kerja, motivasi karyawan, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan karyawan, lingkungan kerja

2.2.3 Aspek - aspek Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) terdapat aspek kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas nya secara cepat dan akurat. Kemampuan yang diberikan dengan memuaskan, sesuai yang dijanjikan dan dapat diandalkan.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan para pegawai untuk menginformasikan jasa yang akan diberikan, merespon permintaan pasien dan memberikan jasa dengan cepat.

3) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkaitan dengan yang berwujud seperti perlengkapan, fasilitas yang ada diruangan, serta penampilan yang ada didalam ruangan pelayanan dalam jasa.

4) *Assurance* (Jaminan)

Perilaku pegawai yang mampu menciptakan rasa kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan rasa aman bagi para pasiennnya saat mendapatkan pelayanan

5) *Emphaty* (Empati)

Pegawai yang mampu memahami kondisi para pasien, bertindak mengutamakan kepentingan pasien dan memberikan perhatian personal kepada pasien.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2018) kualitas pelayanan terdiri atas delapan aspek berikut yang satu sama lainnya berkaitan erat:

a. Kinerja (*performance*)

Kinerja berkaitan dengan efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah pelayanan jasa. Umumnya kinerja yang lebih bagus identik dengan kualitas yang lebih baik.

b. Fitur (*features*)

Fitur berkaitan dengan atribut pelayanan jasa yang melengkapi kinerja dasar sebuah pelayanan jasa.

c. Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas merupakan kemampuan sebuah pelayanan jasa untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya. Sebuah pelayanan jasa akan dikatakan reliable (andal) apabila kemungkinan kerusakan atau gagal dipakai selama usia desainnya sangat rendah.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*)

Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah pelayanan jasa memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya,

e. Daya tahan (*durability*)

Daya tahan berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah pelayanan jasa mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.

f. Kemudahan mereparasi (*Service ability*)

Sebuah pelayanan jasa dikatakan sangat service able apabila bias direparasi secara mudah dan murah. Apabila reparasi tersebut cepat dan mudah diakses, pelayanan jasa bersangkutan dikatakan memiliki service ability tinggi

g. Estetika

Estetika yaitu daya tarik pelayanan jasa terhadap panca indra, misalnya bentuk fisik, warna, dan sebagainya.

h. Persepsi kualitas (*Perceived quality*)

Persepsi kualitas berkaitan dengan citra dan reputasi pelayanan jasa serta tanggung jawab perusahaan atau jasa terhadapnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek adalah *Responsiveness* (Daya tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)

2.2.4 Ciri – ciri kualitas pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2017) antara lain:

1. Tersedianya pegawai yang baik

Kenyamanan pengunjung sangat bergantung pada pegawai yang melayaninya pegawai harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu juga pegawai harus cepat tanggap, pandai berbicara, dan pegawai juga harus mampu memikat dan mengambil hati pengunjung sehingga pengunjung semakin tertarik

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Peralatan maupun fasilitas yang dimiliki seperti ruang untuk menunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan betah untuk berurusan dengan ruangan, sehingga mampu mengusir kebosanan.

2. Bertanggung jawab kepada setiap pasien sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan pegawai harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pasien diharapkan pegawai harus melakukannya sesuai dengan prosedur yang ada layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart puskesmas dan keinginan pasien.

4. Mampu berkomunikasi

Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap pasien. Pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan pasien, dapat berkomunikasi dengan dengan bahasa yang mudah dipahami.

5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pegawai harus menjaga kerahasiaan pasien yang menyangkut pribadi pasien. Pada dasarnya menjaga rahasia pasien saam artinya menjaga kerahasiaan yang dimiliki Puskesmas

6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Tugas pegawai selalu berhubungan dengan manusia, maka pegawai perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pegawai. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha memahami kebutuhan pasien

Pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pasien. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, dengan cara mendengar terlebih dahulu keinginannya.

8. Mampu memberikan kepercayaan kepada pasien

Kepercayaan merupakan ujung tombak penyedia jasa untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien, maka akan menimbulkan kepercayaan.

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri ciri tersendiri. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti karyawan yang bertugas melayani pelanggan:

1. *Sarana Phsyic*

Sarana phsyic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki Bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

2. Tanggung jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank.

3. *Responsive*

Pelayanan secara cepat dan tepat terhadap nasabah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya

jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

4. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Berkomunikasi dengan nasabah harus dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sehingga jika na mempunyai masalah, nasabah tidak akan segan-segan mengemukakannya kepada Customer Service. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

5. Kecakapan

Kecakapan dalam hal ini adalah kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, sehingga mampu melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik.

2.3 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan

Beberapa penelitian mengungkapkan kepuasan akan berhubungan dengan kualitas pelayanan. Menurut Kotler dan amstrong (Subdiby,2014) dari hasil riset menyatakan bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan pasien juga semakin tinggi.

Salah Satu Faktor yang yang sangat mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanannya. Seperti yang dikemukakan Tjiptono dan Chandra (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Manajemen Jasa mengatakan bahwa 5 aspek kualitas pelayanan yaitu: (a) *Realibility* (Keandalan), pelayanan dikatakan tinggi jika kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (b) *Responsiveness* (Daya tanggap), para karyawan berkenaan senantiasa bersedia dan mampu untuk membantu para pasien dan merespons permintaan pasien, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (c) *Assurance* (jaminan), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap jasa pelayanan dan Puskesmas dapat menciptakan rasa aman bagi para Pasien. (d) *Empaty* (perhatian), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika penyedia jasa dapat memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien. (e) *Tangible* (bukti langsung), pelayanan jasa dikaitkan baik jika daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan jasa, serta penampilan karyawan juga baik. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Tjiptono, 2016).

Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwasanya terdapat hubungan yang signifikan dan bersifat positif atau searah antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen (D Taufiqqurohman, 2017). Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen terbukti dari nilai $r = 0,846$. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen di Damri, sebaliknya jika semakin rendah kualitas pelayanan yang diterima maka akan semakin rendah pula kepuasan konsumen pada Damri. Dan setelah diuji memang terbukti adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dengan nilai $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Didapat nilai koefisien determinasi sebesar 71,57% yang berarti kontribusi variabel kualitas pelayanan atau

sumbangan variabel hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen cukup kuat yaitu sebesar 71,57% sedangkan sisanya sebesar 28,43% dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar kualitas pelayanan.

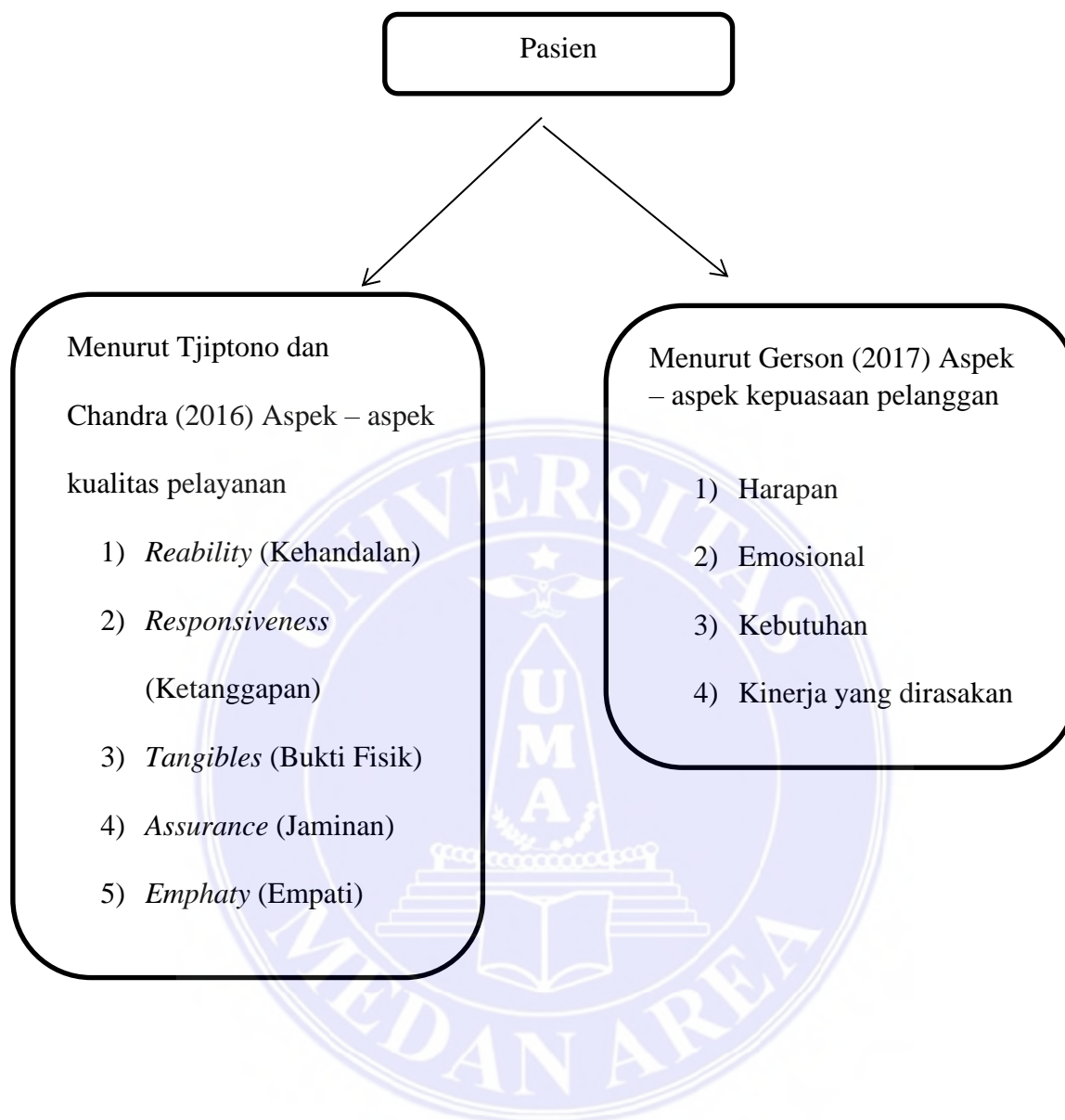
Berdasarkan hasil penelitian Taslimah (2019) perhitungan teknik analisis nonparametric dari Spearman's rho diketahui bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,653 dengan nilai sig. 0,000 ($p < 0,01$) maka dapat dikatakan ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan gojek dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa fakultas psikologi universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti yaitu ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen dan begitu pula sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah kepuasan konsumen. Dengan demikian hipotesis peneliti ajukan diterima.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahfuzh (2018) membuktikan Bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menggunakan uji Spearman's Rho Correlation diperoleh nilai koefisien korelasi $r = 0,740$ dengan nilai signifikansi $\rho = 0,005$ dimana $\rho < 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS Hal ini dapat dibuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas Pancing.

Jurnal yang ditulis oleh Nabilla (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur ada tidaknya pengaruh secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jumlah responden 100 dan menggunakan purposive sampling. Sehingga hasil penelitian bahwa nilai signifikansi untuk uji F sebesar 0,000 dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan oleh variable kualitas pelayanan Kesehatan terhadap variable kepuasan pasien JKN. Selain itu, kualitas pelayanan Kesehatan memberikan pengaruh simultan secara postif terhadap kepuasan pasien JKN sebesar 78,1% dan 21,9% lainnya berpengaruh terhadap variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan dukungan penelitian terdahulu, maka diduga ada hubungan kualitas pelayanan puskesmas padang bulan dengan Kepuasan pasiennya yang menunjukkan semakin tinggi Kualitas pelayanan Puskesmas maka semakin tinggi juga kepuasan Puskesmas, dan semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pasien.

2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Padang bulan terletak Di Jalan Jamin Ginting no 31 kelurahan padang bulan kecamatan medan baru di Kab, Kota Medan. Puskesmas padang bulan adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama diwilayah kerja kecamatan medan baru.

3.2 Bahan dan Alat Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan bahan berupa skala yang akan disebarakan kepada para sampel pada saat penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa surat penelitian dan skala penelitian.

3.3 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan analisisnya pada data-data numeral (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan dalam rangka pengujian hipotesis dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil (Azwar, 2016).

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel sangat berhubungan erat dengan konsep, karena untuk dapat diteliti dan diukur secara empiris konsep tersebut harus terlebih dahulu dijabarkan menjadi variabel – variabel penelitian. Identifikasi variabel dapat digunakan untuk menentukan alat pengumpul data serta dalam pengujian hipotesis. Untuk dapat

menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu perlu diidentifikasi variabel-variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini, variabel-variabel penelitian terdiri dari:

- a. Variabel bebas (X): Kualitas Pelayanan
- b. Variabel terikat (Y): Kepuasan Pasien

3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel dalam penelitian bertujuan untuk mengarahkan variabel penelitian agar sesuai dengan metode pengukuran yang akan dirumuskan nantinya. Menurut Sugiyono (2009) mendefinisikan bahwa operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa atau petugasnya dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, yang terdiri dari 5 aspek kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016) yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *emphaty* (empati), *assurance* (Jaminan), *tangible* (keberwujudan) dan diukur dengan menggunakan angket.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan positif maupun negatif yang didapat atau dirasakan oleh pasien terhadap instansi penyedia jasa yang melibatkan

beberapa aspek kepuasan pasien menurut Gerson (2017) yaitu Harapan, Emosional, Kebutuhan dan Kinerja yang dirasakan menggunakan angket.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Azwar (2012) mengatakan populasi adalah kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2009) populasi adalah keseluruhan subjek yang paling sedikit yang mempunyai sifat dan karakteristik sifat yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pasien yaitu pasien rayon di Puskesmas Padang Bulan yang Berjumlah 1200 per kk.

3.6.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2009) adalah subjek atau wakil dari populasi yang diteliti. Bila populasi besar, dan penelitian tidak msungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2017). Dan Menurut Arikounto (2017) mengatakan apabila subjeknya lebih dari 100 maka diambil dari 10 – 15 %. Berdasarkan defenisi diatas maka hasil penjumlahan sampel penelitian ini adalah $1200 \times 10 \% = 120$ orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *accidental sampling*.

3.7 Prosedur Kerja

3.7.1 Persiapan Administrasi

Persiapan administrasi dimulai dengan mengunjungi lokasi penelitian terlebih dahulu dan bertemu dengan salah satu pegawai ketatausahaan untuk meminta izin kepada kepala puskesmas padang bulan agar saya dapat diizinkan melakukan penelitian di puskesmas tersebut. Setelah peneliti mendapat persetujuan, lalu melakukan pengurusan surat pengantar dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang ditujukan kepada Kepala Puskesmas Padang Bulan Medan dengan surat pengantar Nomor (2531/FPSI/01.10/X/2023) pada tanggal 4 oktober 2023. Setelah seluruh surat perizinan yang berkaitan dengan administrasi selesai, maka penulis melanjutkan mempersiapkan skala untuk instrument pengumpulan data penelitian.

3.7.2 Persiapan Alat Ukur

Persiapan yang dilakukan oleh penulis adalah menyusun alat ukur yang akan dibagikan kepada pasien Puskesmas Padang Bulan Medan. Sebelum menyebarkan alat ukur, Peneliti terlebih dahulu melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing mengenai alat ukur yang telah disusun dan setelah mendapatkan ACC penulis melakukan uji coba kepada 30 Pasien Puskesmas Padang Bulan yang sedang berkunjung. Alat ukur yang akan dipergunakan dalam penelitian yaitu ada skala Kepuasan pasien dan Kualitas Pelayanan.

a. Skala Kepuasan Pasien

Skala kepuasan pasien menurut Gerson (2017) yaitu: 1. Harapan, 2. Emosional, 3. Kebutuhan, dan 4. Kinerja yang dirasakan.

Tabel 3.1 Blue Print Skala Kepuasan Pasien (Sebelum Uji Coba)

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Harapan</i>	Perkiraan maupun keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya.	1,4	3,5	4
2	<i>Kebutuhan</i>	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur peraturan pelayanan kesehatan bagi pasien	13,31	14,21	4
		Mendapatkan pelayanan sesuai dengan keadaan yang dialami pasien	12,23	15,20	4
3	<i>Emosional</i>	pasien akan merasa bangga atau senang telah mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas tersebut	6,24	17,8	4
		Pasien mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan memberikan nilai plus apabila diketahui ia mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut	9,10	26,19	4
		Perasaan kagum yang cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.	18,25	16,22	4
4	Kinerja yang dirasakan	Produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan	7,2	11,32	4
		Pandangan pasien terhadap apa yang ia terima setelah menerima pelayanan jasa kesehatan.	27,28	29,30	4

Model skala yang digunakan adalah model skala likert maka aitem-aitem dalam skala berupa pernyataan yang bersifat favorable dengan empat pilihan jawaban sangat setuju (SS) mendapat nilai 4, jawaban setuju (S) mendapat nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Untuk pernyataan yang bersifat unfavorable penilaian yang diberikan adalah: Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, jawaban Setuju (S)

mendapat nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 4

Jawaban	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (STS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

b. Kualitas Pelayanan

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016) ada 5 aspek – aspek kualitas pelayanan yaitu: 1) *Reliability* (kehandalan), 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3. *Assurance* (Jaminan), 4. *Empathy* (empati), dan 5. *Tangibles* (Bukti Fisik).

Tabel 3.2 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan (Sebelum Uji Coba)

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Reliability</i>	Penerimaan, pemeriksaan, pengioabatan dan perawatan yang cepat dan tepat.	7, 37	1.18	4
		pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat waktu	8, 9	31,35	4
2	<i>Responsiveness</i>	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.	13, 16	6,25	4
		Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	10,14	15,5	4
3	<i>Assurance</i>	Pelayanan yang sopan dan ramah	23,24	3,21	4
		Keterampilan perawat, dokter dan Petugas dalam memberikan pelayanan	19,26	17,11	4
4	<i>Empathy</i>	Perhatian terhadap keluhan pasien	12, 29	27,28	4
		Menolong tanpa memandang status	2,4	30,38	4
5	<i>Tangibles</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	32,40	34,22	4
		Kesiapan, kebersihan alat alat dan bukti Fisik pegawai.	33,36	39,20	4

Model skala yang digunakan adalah model skala likert maka aitem-aitem dalam skala berupa pernyataan yang bersifat favorable dengan empat pilihan jawaban sangat setuju (SS) mendapat nilai 4, jawaban setuju (S) mendapat nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 1. Untuk pernyataan yang bersifat unfavorable penilaian yang diberikan adalah: Sangat Setuju (SS) mendapat nilai 1, jawaban Setuju (S) mendapat nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) mendapat nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) mendapat nilai 4.

Jawaban	Favorable	Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

3.7.3 Uji Coba Alat Ukur Penelitian

Pengambilan data untuk uji coba sekaligus untuk penelitian dilakukan kepada 30 pasien Padang Bulan dengan menyebarkan skala kepada pasien setelah peneliti memperoleh data responden, selanjutnya dilakukan skoring terhadap butir butir aitem kemudian di masukkan kedalam *Ms. Excel*. pengolahan data yang digunakan untuk alat ukur ini menggunakan SPSS versi 22 secara otomatis.

A. Skala Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji coba pada skala kualitas pelayanan dari 40 butir aitem ditemukan hasil uji validitas pada skala kualitas pelayanan terdapat 6 aitem pernyataan yang gugur sehingga aitem yang valid menjadi 34 butir aitem

Tabel 3.3 Blueprint Skala Kualitas Pelayanan (Sesudah uji coba)

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Reliability</i>	Penerimaan, pemeriksaan, pengioabatan dan Perawatan yang cepat dan tepat	31	1,15	3
		Pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat waktu	6, 7	25,29	4
2	<i>Responsiveness</i>	Petugasmampu berkomunikasi dengan baik.	10, 13	20	3
		Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	8,11	12,5	4
3	<i>Assurance</i>	Pelayanan yang sopan dan ramah	19	3,18	3
		Keterampilan perawat, dokter dan Petugas dalam memberikan pelayanan.	16,21	14,9	4
4	<i>Emphaty</i>	Perhatian terhadap keluhan pasien	23	22	2
		Menolong tanpa memandang status	2,4	24,32	4
5	<i>Tangibles</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	26,34	28	3
		Kesiapan, kebersihan alat alat dan bukti Fisik pegawai	27,30	33,17	4
Total			34		34

b. Kepuasan Pasien

ditemukan hasil uji validitas pada skala kepuasan pasien yang menjelaskan terdapat 7 aitem pernyataan yang gugur dari 32 aitem pernyataan sehingga menjadi 25 butir aitem.

Tabel 3.4 Blueprint Skala Kepuasan (Sesudah uji coba)

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Harapan</i>	Perkiraan maupun keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya	1,3	2,4	4
2	<i>Kebutuhan</i>	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur peraturan pelayanan kesehatan bagi pasien	12	13	2
		Mendapatkan pelayanan sesuai dengan keadaan yang dialami pasien	11,19	14	3
3	<i>Emosional</i>	pasien akan merasa bangga atau senang telah mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas tersebut	6,20	7	3
		Pasien mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan memberikan nilai plus apabila diketahui ia mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut	8,9	17	3
		Perasaan kagum yang cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.	16,21	15,18	4
4	Kinerja yang dirasakan	Produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan	6	10	2
		Pandangan pasien terhadap apa yang ia terima setelah menerima pelayanan jasa kesehatan	22,23	25,25	4
Total					25

3.7.4 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pasien puskesmas padang bulan yang berjumlah 90 pasien. Pada Tanggal 2 september 2023, peneliti melakukan uji coba kepada 30 pasien dari jumlah populasi yang bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari alat ukur. Setelah mengetahui valid dan gugur, penulis selanjutnya membagikan skala kepada pasien Puskesmas Padang Bulan pada tanggal 9 Oktober 2023 – 11 Oktober 2023 penulis menyebarkan skala penelitian kepada 90 pasien.

Setelah Pengambilan data dilakukan peneliti, lalu peneliti mengumpulkan hard copy penelitian. Selama 3 hari kemudian peneliti memindahkan data ke aplikasi microscop excel dan memberikan nilai pada setiap aitem – aitem pernyataan

yang sudah dijawab oleh responden. Kemudian penulis menguji validitas dan realibilitas menggunakan SPSS versi 22 secara otomatis.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data dengan menggunakan korelasi product moment yang menyatakan hipotesis diterima dan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Padang Bulan dengan koefisien r_{xy} sebesar 0,552.
2. Koefisien determinan (r^2) dari variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 0,304. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 30,4 % terhadap kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tergolong rendah. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil mean empirik kualitas pelayanan 77,87 dan mean hipotetik 85 dengan standar deviasi 6,093. Sedangkan mean empirik kepuasan pasien 62,5 dan mean hipotetik 54,14 dengan standar deviasi 7,107.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Kepada para pegawai

Melihat adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kiranya pegawai dapat memperbaiki pelayanannya terhadap pasien. Untuk memperbaiki pelayanan tersebut ada beberapa hal yang perlu

diperhatikan yaitu: belajar berempati kepada pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan menerima kritikan dan saran, menjaga kesopanan dan kesabaran, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta memberikan solusi pada setiap kebutuhan pasien.

2. Saran kepada Lembaga pemerintahan

Disarankan kepada Lembaga puskesmas padang bulan untuk sering melakukan evaluasi dan lebih meningkatkan pengawasan secara rutin, selalu melakukan kegiatan survey kepuasan pasien dan selalu menindaklanjuti pegawai yang bermasalah. Memberikan sanksi terhadap pegawai yang tidak menghargai pasien serta menciptakan ketidaknyamanan pada pasien yang berkunjung. Bagi pegawai yang kurang disiplin diberikan teguran maupun surat peringatan hingga surat pemecatan agar pelayanan kesehatan tidak terhambat dan para pegawai puskesmas bersungguh – sungguh melayani pasien.

3. Saran kepada peneliti selanjutnya

Supaya lebih mengembangkan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien maka peneliti selanjutnya disarankan untuk memfokuskan salah satu orientasi kualitas pelayanan yang hendak diteliti, kemudian disarankan kepada peneliti selanjutnya harus lebih memperhatikan faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan seperti perilaku personal, biaya, persepsi pelanggan dan faktor emosional. Sehingga segala permasalahan yang belum terjawab pada penelitian ini dapat diteliti lebih lanjut dan menemukan sesuatu yang baru, yang dapat membantu Lembaga/ Perusahaan yang memiliki perilaku yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agsa, S. M. (2016). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Pada Keude Kupie Ulee Kareng Dan Gayo Sei Serayu Medan. *Skripsi*, Fakultas Psikologi Medan Area.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A coffe Shop Sidorajo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51, 1-7.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS HONDA Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol 2. No.2, Hal 62-72.
- Azwar, s. (2012). *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bodroastuti, N. T. (2012). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Sido Muncul Semarang. *Jurnal Ekonomi*, Hal 1-25.
- Budianto, A. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.3, N0.2, Hal 535-544.

- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD.SARI MOTOR Di Pekan Baru. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol..11 N0.3*, Hal 262-267.
- Endarwita. (2013). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Barat. *Jurnal Apresiasi Ekonomi, vol.1, No.3*, 167-180.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa*. Pamekasaan: Duta MEDIA.
- Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: K-Media Yogyakarta.
- Hutabarat, M. D. (2016). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Kepuasan*. Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.
- Irmawati, S., Sultan, H., & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, Hal 188-197.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Edisi 12). Jakarta: Erlangga.

- Maila, I. E. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di puskesmas*. Kediri, Jawa Timur: Strada Press.
- Manengal, B., & DKK. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity, Vol.2 No.1*, Hal 42-46.
- Mowen, Jhon C, & Minor. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nabilla, V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Jaminan Nasional (JKN) di Puskesmas Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Purwanti, A., & Wahdiniwaty, R. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Dibandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Hal 62-75.
- Rianto, A. (2018). *Implikasi Kualitas Pelayanan*. Ecodemica.
- Rini, D. A. (2012). *Perilaku Konsumen*. UB Press.
- Rustanti, N. (2015). *Buku Ajar Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sabarguna, B. s. (2008). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. (Q. Media, Ed.) Purworejo Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia: Qiara Media Partner.

- Sudirman, Oktarianita, Widiastuti, S. K., Fajrini, F., & Yanuarti, R. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. (A. Yani, Ed.) Palu, Sulawesi Tengah, Indonesia: Ara Digital Mandiri.
- Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabet.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan:Teori Dan Aplikasinya*. (F. Megawati, Ed.) Sidoarjo, Jawa Timur: Umsida Press.
- Suryani, W. (2013). Pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, Hal 818-838.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. (A. T. Putranto, Ed.) Bandung, Jawa Barat: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa:Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*. ANDI Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 4 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan Dalam Bisnis*. Jakarta: Elek Media.



LAMPIRAN





UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kadiri Nomor 1 Medan Timur ☎ (061) 720149 / 720149-2 ✉ (061) 7208111 Medan 20123
Kampus II : Jalan Sebelah Nomor 79 / Jalan Gel Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ✉ (061) 8226331 Medan 20123
Website : www.uma.ac.id ✉ info@uma.ac.id

Nomor : 2531/PTSI/01.10/X/2023 4 Oktober 2023
Lampiran : -
Hal : **Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu Kepala
Puskesmas Padang Bulan
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **May Ronema Sibarani**
NPM : **198600454**
Program Studi : **Ilmu Psikologi**
Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **Puskesmas Padang Bulan, Jl. Jamin Ginting No. 31 Padang Bulan Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara, 20157** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Bulan Medan"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Puskesmas yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
Pengabdian Kepada Masyarakat



Karl Albra, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip





PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS PADANG BULAN

Jalan Jamin Ginting Komplek Pamen 20157 - Medan
Telp / Fax. 061-8223282, email : puskesmaspadangbulan@gmail.com

Nomor : 445 / 16 / III / 2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : drg. Sufania
NIP : 195906191987122001
Pangkat / Golongan : Pembina Utama Madya / Gol IVd
Jabatan : Kepala Puskesmas Padang Bulan

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : May Ronema Br. Sibarani
NPM : 198600454
Fakultas : Psikologi

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan Riset / pengambilan data di Puskesmas Padang Bulan Medan dengan judul penelitian Berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di UPT. Puskesmas Padang Bulan" yang bertujuan sebagai penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan penyelesaian Program Sarjana Psikologi di Universitas Medan Area.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan selanjutnya agar digunakan sebagaimana semestinya.

Medan, 11 Oktober 2023
Kepala Puskesmas Padang Bulan

DRG. SUFANIA
NIP: 195906191987122001



LAMPIRAN 2
BLUE PRINT SEBELUM UJI COBA

1. BLUE PRINT KUALITAS PELAYANAN SEBELUM UJI COBA

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Reliability</i>	Penerimaan, pemeriksaan, pengobatan dan Perawatan yang cepat dan tepat.	7, 37	1.18	4
		Pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat waktu	8, 9	31,35	4
2	<i>Responsiveness</i>	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.	13, 16	6,25	4
		Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	10,14	15,5	4
3	<i>Assurance</i>	Pelayanan yang sopan dan ramah	23,24	3,21	4
		Keterampilan perawat, dokter dan Petugas dalam memberikan pelayanan	19,26	17,11	4
4	<i>Emphaty</i>	Perhatian terhadap keluhan pasien	12, 29	27,28	4
		Menolong tanpa memandang status	2,4	30,38	4
5	<i>Tangibles</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	32,40	34,22	4
		kesiapan, kebersihan alat alat dan bukti Fisik pegawai	33,36	39,20	4
Total			40		40

2. BLUE PRINT KEPUASAAN PASIEN SEBELUM UJI COBA

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorabl e	Unfavora ble	
1	<i>Harapan</i>	Perkiraan maupun keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya	1,4	3,5	4
2	<i>Kebutuhan</i>	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur peraturan pelayanan kesehatan bagi pasien	13,31	14,21	4
		Mendapatkan pelayanan sesuai dengan keadaan yang dialami pasien	12,23	15,20	4
3	<i>Emosional</i>	pasien akan merasa bangga atau senang telah mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas tersebut	6,24	17,8	4
		Pasien mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan memberikan nilai plus apabila diketahui ia mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut	9,10	26,19	4
		Perasaan kagum yang cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.	18,25	16,22	4
4	Kinerja yang dirasakan	.Produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan	7,2	11,32	4
		Pandangan pasien terhadap apa yang ia terima setelah menerima pelayanan jasa kesehatan	27,28	29,30	4
Total					32



I. IDENTITAS DIRI

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Saya mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang sedang melakukan penelitian, untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Psikologi pada program Sarjana Strata 1 Universitas Medan Area. Ditengah kesibukan saudara saat ini, perkenankanlah saya memohon bantuan saudara untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi pernyataan skala yang telah saya lampirkan. Jawablah setiap nomor pernyataan sesuai keadaan, perasaan, dan pikiran Anda. Kerja sama saudara sangat saya butuhkan sebagai sarana penelitian dalam penyusunan skripsi. **Penelitian ini sangat mengharapkan kejujuran dan keseriusan dalam memberikan jawaban.** Jawaban sama sekali tidak mempengaruhi hal-hal yang berhubungan dengan aktivitas maupun pekerjaan Anda. Peneliti menjamain kerahasiaan saudara.

II. PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Tulislah Identitas Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Di dalam skala ini akan disajikan sejumlah pernyataan, bacalah setiap pernyataan dengan teliti. Tugas Anda adalah memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri Anda. Jawaban diberikan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan di setiap butir butir pernyataan. Dan setiap butir pernyataan jangan sampai terlewat. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS : Bila Anda Sangat Setuju dengan pernyataan yang ada.

S : Bila Anda Setuju dengan pernyataan yang ada

TS : Bila Anda Tidak Setuju dengan pernyataan yang ada

STS : Bila Anda Sangat Tidak Setuju dengan pernyataan yang ada

3. Angket ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban adalah benar, asal benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Anda.

4. Kesungguhan dan jawaban yang sesuai keadaan yang sebenarnya dalam memilih tanggapan sangat menentukan kualitas penelitian ini. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih

Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

1. Skala Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Pelayanan pendaftaran pertama kali sebagai pasien di Puskesmas ini dipersulit				
2	Mudah bagi pasien BPJS maupun pasien umum di Puskesmas ini untuk mendapatkan perawatan di Puskesmas ini				
3	Pegawai puskesmas ini memberikan pelayanan yang kurang sopan				
4	Saya sebagai pasien BPJS maupun umum mendapatkan pelayanan yang baik di Puskesmas ini				
5	Saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini.				
6	Saya tidak disambut ramah oleh petugas Puskesmas				
7	Pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah maksimal				
8	Jadwal pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat.				
9	Dokter dan perawat selalu datang tepat waktu				
10	Ketika pasien tiba-tiba membutuhkan pertolongan, dengan mudah perawat dapat Dihubungi				
11	Perawat memberikan pelayanan keperawatan dengan tidak baik				
12	Dokter bersedia mendengarkan keluhan penyakit pasien dengan baik				
13	Saya disambut baik saat berkunjung ke Puskesmas				
14	Dokter cepat tanggap ketika pasien memerlukan bantuan				
15	Mengalami kesulitan menghubungi dokter ketika pasien tiba-tiba membutuhkan				
16	Dokter dapat menyampaikan dengan baik mengenai penyakit yang diderita Pasien				
17	Pengetahuan dokter dalam menjelaskan dugaan penyakit pasien belum baik				
18	Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum tidak jelas				

19	Dokter melakukan tugas pemeriksaan kepada pasien dengan baik				
20	Penampilan dokter tidak rapi dan bersih				
21	Dokter dan pegawai puskesmas kurang merespon dan ketus				
22	Ruangan tunggu tidak banyak kursi dan tidak lengkap				
23	Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien				
24	Dokter bersikap ramah ketika menerima setiap keluhan pasien				
25	Menurut saya dokter kurang memberikan penjelasan kepada pasien mengenai penyakit yang diderita				
26	Perawat memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan yang akan Dilakukannya				
27	Pegawai Puskesmas ini kurang menanggapi keluhan saya				
28	Pegawai puskesmas ini tidak merespon kritikan saya				
29	Ada tindak lanjut tindakan dokter dari setiap keluhan pasien.				
30	Pegawai puskesmas terlihat tidak ramah dengan pasien BPJS				
31	Menurut saya , jam pelayanan selalu molor dalam waktu yang ditetapkan				
32	Kondisi kamar mandi untuk pasien bersih dan nyaman				
33	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat penunjang perawatan sudah baik				
34	Kamar mandi bagi pasien Puskesmas bau, licin dan kotor				
35	Saya dilayani oleh dokter yang lambat				
36	Saya melihat dokter dan pegawai tidak selalu siap dalam melayani pasien				
37	Kualitas obat yang diberikan kepada pasien sudah baik				
38	Pegawai puskesmas terkesan cuek dengan pasien BPJS				
39	Peralatan di Puskesmas ini kurang memadai				
40	Puskesmas ini memiliki gedung yang Bersih dan rapi				

2. Skala Kepuasan Pasien



NO	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya berpikir telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas ini				
2	Puskesmas Padang Bulan sudah memenuhi kebutuhan kesehatan saya				
3	Saya kurang yakin apakah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik sebagai pasien peserta BPJS / Umum di Puskesmas ini				
4	Saya yakin kesehatan saya akan membaik jika dirawat di Puskesmas ini				
5	Saya yakin akan mengalami kesulitan, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas padang bulan				
6	Saya merasa senang dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.				
7	Saya sudah mendapatkan hak sebagai pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan yang baik				
8	Saya menyesal pernah dirawat di Puskesmas ini.				
9	Saya berpikir orang lain akan memberikain penilaian baik apabila saya sakit dan dirawat di Puskesmas ini.				
10	Masyarakat memberikan penilaian positif bagi Puskesmas ini, sehingga saya bangga di rawat disini				
11	Puskesmas ini tidak dapat memenuhi pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada pasien				
12	Obat yang saya butuhkan terpenuhi dengan baik				
13	Saya mendapat pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas ini				
14	Menurut saya pihak Puskesmas kurang mengetahui pelayanan kesehatan yang baik				
15	Pelayanan kesehatan yang saya terima tidak sesuai dengan kondisi kesehatan saya.				
16	Saya berpikir pihak Puskesmas menyepelkan pasien				
17	Saya kecewa atas pelayanan kesehatan Puskesmas ini				
18	Saya bersedia merekomendasikan Puskesmas ini pada tetangga dan teman-teman saya				

19	Saya merasa masyarakat memberikan penilaian buruk atas pelayanan di Puskesmas ini, jadi saya tidak ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.				
20	Kebutuhan Pelayanan kesehatan yang saya terima tidak sesuai dengan dengan apa yang saya mau.				
21	Secara keseluruhan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada saya masih buruk				
22	Menurut saya, kedepannya Puskesmas ini tidak diminati Masyarakat				
23	Sebagai pasien saya merasakan kenyamanan dirawat di Pukesmas ini				
24	Saya merasa bangga pernah dirawat di Puskesmas ini sebagai pasien				
25	Saya bersedia merekomendasikan Puskesmas ini kepada keluarga saya				
26	Saya mendengarkan keluhan pasien lain mengenai puskesmas ini				
27	Saya benar-benar yakin bahwa kualitas Puskesmas ini memang bagus				
28	Fasilitas fisik (gedung, ruang perawatan, kamar mandi dll) yang saya terima di Puskesmas ini membuat nyaman				
29	Kesehatan saya tidak membaik setelah dirawat di Puskesmas ini				
30	Saya tidak percaya lagi dengan puskesmas ini				
31	Pelayanan kesehatan yang saya terima sebagai pasien peserta Dipuskesmas ini belum terpenuhi dengan baik				
32	Saya merasa tidak nyaman saat mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini				



Lampiran 4
Distributor Skor Skala Uji Coba

1. Distributor Skala Kepuasan sebelum uji coba

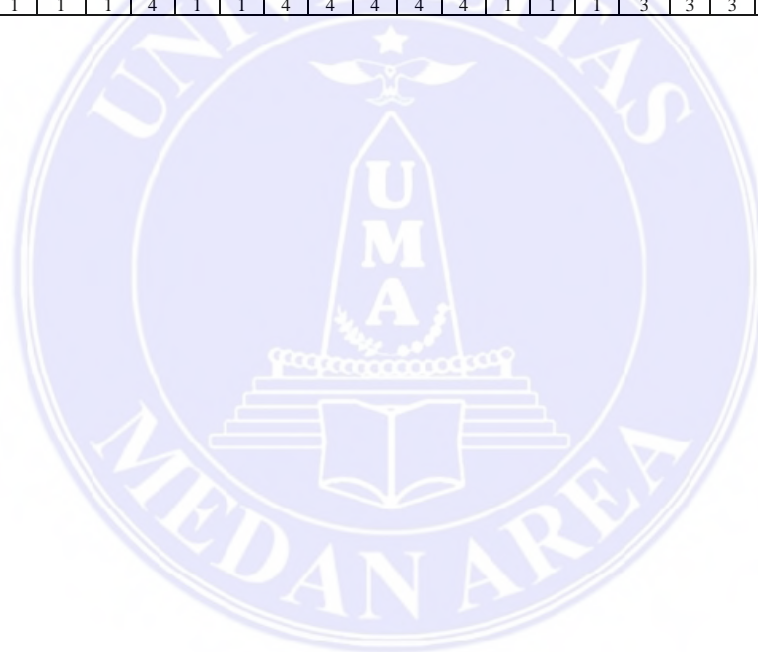
No	Nama	Jumlah Butir Pertanyaan Angket																											Total						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27		28	29	30	31	32	
1	Elisabet waruwu	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	80
2	Samuel Sitanggang	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76	
3	Dolly Alamsyah	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
4	Ellen Panjaitan	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
5	Dimastri Prayitno	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	80	
6	Dewi Iestari	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
7	Fitria Raisya	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	78	
8	Putri Hidayah	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76	
9	Suci ramadhani	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
10	Putri Anggun	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	78	
11	Rizal Santoso	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	78	
12	Gideon Napitupulu	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	3	1	4	1	2	2	2	2	79	
13	Ferianto Sinambela	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
14	Maulana	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	80	
15	Zidan Fahrizal	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76	
16	Hendriko	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76	
17	Heselina Lubis	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
18	Hanna kartika	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
19	Esra Ria Siltonga	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	3	1	4	1	2	2	2	2	79	
20	Delvianna sirait	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
21	Naomi jesophin	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	78	
22	Rukia Veronika	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76	
23	Jefri Sembiring	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	78	
24	Salsanabilla	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79	
25	Iksan Tudika	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	78	
26	Jodi Manurung	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	80	

27	Sari Ramadani	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79
28	Via Safira	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	78
29	Cindy Ginting	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	1	1	4	2	3	4	3	2	3	79
30	Nurhalimah	1	2	4	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	2	2	3	1	4	3	4	1	3	76

2. Distributor Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	4	4	2	4	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
2	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	
4	1	4	1	4	4	1	1	1	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	
2	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	
3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	4	4	2	4	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
2	3	3	2	2	3	1	4	1	2	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	
3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	1	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	2	
3	2	4	2	2	2	2	1	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	1	2	2	4	4	2	4	1	3	2	3	3	4	4	2	4	3	2
3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	1	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	2	
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4
4	1	4	1	4	4	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	1	1	3	1	4	4	1	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	
3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
3	2	3	2	4	4	2	2	1	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	1	1	3	1	3	3	1	4	4	1	1	4	4	4	2	3	3	2	
3	2	3	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
4	2	4	2	4	4	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	1	2	2	3	3	2	2	4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	2	3	3	1	
3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	1	4	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3		
3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	

4	1	4	1	4	4	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	1	1	3	1	4	4	1	4	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
2	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1
4	2	4	2	4	4	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	1	2	2	3	3	2	2	4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	2	3	3	1
3	2	3	1	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2	
2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	2	3	1	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	4	2	2
4	3	4	2	4	3	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	4	3	3	1	3	1	1





LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SEBELUM UJI COBA

SEBELUM UJI COBA

Reliability

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	89.92	223.758	.600	.838
KP2	89.91	222.554	.603	.838
KP3	89.72	224.001	.653	.838
KP4	89.71	224.208	.583	.838
KP5	89.84	226.425	.550	.839
KP6	90.09	227.745	.292	.840
KP7	90.86	231.608	.348	.840
KP8	90.03	224.887	.566	.838
KP9	89.67	224.539	.429	.840
KP10	89.54	228.970	.401	.840
KP11	89.46	225.352	.566	.838
KP12	89.29	233.489	.213	.841
KP13	90.40	225.771	.531	.839
KP14	90.57	223.349	.662	.838
KP15	90.20	226.499	.458	.839
KP16	90.26	223.294	.579	.838
KP17	90.44	226.564	.540	.839
KP18	90.33	224.135	.624	.838
KP19	89.82	221.991	.663	.837
KP20	89.80	222.858	.652	.838
KP21	90.22	225.231	.513	.839
KP22	89.77	232.293	.252	.841
KP23	90.03	219.538	.647	.838
KP24	89.48	230.926	.293	.840
KP25	89.93	218.175	.783	.836
KP26	89.91	228.576	.415	.840
KP27	90.18	229.564	.389	.840
KP28	90.07	228.445	.274	.840
KP29	90.59	226.222	.684	.838
KP30	90.48	227.983	.549	.839
KP31	89.97	220.460	.702	.837
KP32	90.29	226.837	.467	.839

KP33	89.56	229.104	.415	.839
KP34	90.00	224.404	.555	.838
KP35	90.17	225.444	.541	.839
KP36	89.78	223.860	.579	.838
KP37	90.53	230.926	.392	.840
KP38	90.58	231.617	.381	.840
KP39	89.91	222.104	.622	.838
KP40	89.70	228.729	.382	.840

SEBELUM UIJ COBA

Scale: KEPUASAAN PASIEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	89.71	57.017	.300	.760
KS2	90.01	57.764	.161	.761
KS3	89.38	53.811	.540	.742
KS4	89.99	55.247	.436	.748
KS5	89.48	55.893	.368	.751
KS6	89.80	57.196	.397	.755
KS7	89.36	57.602	.312	.759
KS8	89.88	55.794	.373	.751
KS9	89.52	55.601	.389	.750
KS10	89.78	56.602	.393	.755
KS11	89.46	54.408	.516	.744
KS12	90.60	56.760	.330	.758
KS13	89.61	56.285	.369	.756
KS14	90.12	55.142	.356	.751
KS15	89.54	57.801	.202	.759
KS16	89.96	58.065	.144	.762
KS17	89.68	58.221	.091	.766
KS18	89.39	56.195	.388	.751
KS19	89.29	56.230	.411	.751
KS20	90.11	58.325	.084	.766
KS21	89.49	58.028	.120	.764
KS22	90.19	54.784	.414	.748
KS23	90.29	55.826	.360	.752
KS24	89.40	55.928	.440	.749
KS25	90.12	55.816	.358	.752
KS26	90.29	57.466	.183	.760
KS27	89.49	56.500	.330	.753
KS28	89.96	57.773	.360	.761
KS29	89.41	56.582	.391	.755
KS30	89.36	56.456	.355	.757
KS31	90.44	59.688	-.033	.774
KS32	90.27	59.973	-.054	.775



LAMPIRAN 6

BLUE PRINT SKALA SETELAH UJI COBA

1. BLUE PRINT KUALITAS PELAYANAN SETELAH UJI COBA

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorable	Unfavorable	
1	<i>Reliability</i>	Penerimaan, pemeriksaan, pengioabatan dan Perawatan yang cepat dan tepat	31	1,15	3
		Pelayanan Puskesmas dijalankan dengan tepat waktu	6,7	25,29	4
2	<i>Responsiveness</i>	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik.	10, 13	20	3
		Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	8,11	12,5	4
3	<i>Assurance</i>	Pelayanan yang sopan dan ramah	19	3,18	3
		Keterampilan perawat, dokter dan Petugas dalam memberikan pelayanan.	16,21	14,9	4
4	<i>Emphaty</i>	Perhatian terhadap keluhan pasien	23	22	2
		Menolong tanpa memandang status	2,4	24,32	4
5	<i>Tangibles</i>	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	26,34	28	3
		Kesiapan, kebersihan alat alat dan bukti Fisik pegawai	27,30	33,17	4
Total			34		34

2. BLUE PRINT KEPUASAAN PASIEN SETELAH UJI COBA

NO	Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
			Favorabl e	Unfavora ble	
1	<i>Harapan</i>	Perkiraan maupun keyakinan pasien tentang apa yang diterimanya	1,3	2,4	4
2	<i>Kebutuhan</i>	Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur peraturan pelayanan kesehatan bagi pasien	12	13	2
		Mendapatkan pelayanan sesuai dengan keadaan yang dialami pasien	11,19	14	3
3	<i>Emosional</i>	pasien akan merasa bangga atau senang telah mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas tersebut	6,20	7	3
		Pasien mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan memberikan nilai plus apabila diketahui ia mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut	8,9	17	3
		Perasaan kagum yang cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.	16,21	15,18	4
4	Kinerja yang dirasakan	Produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan	6	10	2
		Pandangan pasien terhadap apa yang ia terima setelah menerima pelayanan jasa kesehatan	22,23	24,25	4
Total			25		25



LAMPIRAN 7

ALAT UKUR PENELITIAN SETELAH UJI COBA

ALAT UKUR I

Berikut terdapat sejumlah pernyataan, anda diminta untuk memilih salah satu alternative pilihan jawaban yang tersedia disebelah kanan pernyataan sesuai dengan keadaan diri anda yang sesungguhnya dengan cara memberi tanda silang (x) pada salah satu pilihan jawaban.

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Pelayanan pendaftaran pertama kali sebagai pasien di Puskesmas ini dipersulit				
2	Mudah bagi pasien BPJS maupun pasien umum di Puskesmas ini untuk mendapatkan perawatan di Puskesmas ini				
3	Pegawai puskesmas ini memberikan pelayanan yang kurang sopan				
4	Saya sebagai pasien BPJS maupun umum mendapatkan pelayanan yang baik di Puskesmas ini				
5	Saya harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas ini.				
6	Jadwal pelayanan Puskemas dijalankan dengan tepat.				
7	Dokter dan perawat selalu datang tepat waktu				
8	Ketika pasien tiba-tiba membutuhkan pertolongan, dengan mudah perawat dapat Dihubungi				
9	Perawat memberikan pelayanan keperawatan dengan tidak baik				
10	Saya disambut baik saat berkunjung ke Puskesmas				
11	Dokter cepat tanggap ketika pasien memerlukan bantuan				
12	Mengalami kesulitan menghubungi dokter ketika pasien tiba-tiba membutuhkan				
13	Dokter dapat menyampaikan dengan baik mengenai penyakit yang diderita Pasien				
14	Pengetahuan dokter dalam menjelaskan dugaan penyakit pasien belum baik				
15	Penjelasan dokter tentang obat yang harus diminum tidak jelas				

16	Dokter melakukan tugas pemeriksaan kepada pasien dengan baik				
17	Penampilan dokter tidak rapi dan bersih				
18	Dokter dan pegawai puskesmas kurang merespon dan ketus				
19	Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien				
20	Menurut saya dokter kurang memberikan penjelasan kepada pasien mengenai penyakit yang diderita				
21	Perawat memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan yang akan Dilakukannya				
22	Pegawai Puskesmas ini kurang menanggapi keluhan saya				
23	Ada tindak lanjut tindakan dokter dari setiap keluhan pasien.				
24	Pegawai puskesmas terlihat tidak ramah dengan pasien BPJS				
25	Menurut saya , jam pelayanan selalu molor dalam waktu yang ditetapkan				
26	Kondisi kamar mandi untuk pasien bersih dan nyaman				
27	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat penunjang perawatan sudah baik				
28	Kamar mandi bagi pasien Puskesmas bau, licin dan kotor				
29	Saya dilayani oleh dokter yang lambat				
30	Saya melihat dokter dan pegawai tidak selalu siap dalam melayani pasien				
31	Kualitas obat yang diberikan kepada pasien sudah baik				
32	Pegawai puskesmas terkesan cuek dengan pasien BPJS				
33	Peralatan di Puskesmas ini kurang memadai				
34	Puskesmas ini memiliki gedung yang Bersih dan rapi				



	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya berpikir telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas ini				
2	Saya kurang yakin apakah bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik sebagai pasien peserta BPJS / Umum di Puskesmas ini				
3	Saya yakin kesehatan saya akan membaik jika dirawat di Puskesmas ini				
4	Saya yakin akan mengalami kesulitan, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas padang bulan				
5	Saya merasa senang dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.				
6	Saya sudah mendapatkan hak sebagai pasien untuk mendapat pelayanan kesehatan yang baik				
7	Saya menyesal pernah dirawat di Puskesmas ini.				
8	Saya berpikir orang lain akan memberikain penilaian baik apabila saya sakit dan dirawat di Puskesmas ini.				
9	Masyarakat memberikan penialin positif bagi Puskesmas ini , sehingga saya bangga di rawat disini				
10	Puskesmas ini tidak dapat memenuhi pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada pasien				
11	Obat yang saya butuhkan terpenuhi dengan baik				
12	Saya mendapat pelayanan kesehatan yang baik di Puskesmas ini				
13	Menurut saya pihak Puskesmas kurang mengetahui pelayanan kesehatan yang baik				
14	Pelayanan kesehatan yang saya terima tidak sesuai dengan kondisi kesehatan saya .				
15	Saya berpikir pihak Puskesmas menyepelekan pasien				
16	Saya bersedia merekomendasikan Puskesmas ini pada tetangga dan teman-teman saya				
17	Saya merasa masyarakat memberikan penilaian buruk atas pelayanan di Puskesmas ini, jadi saya tidak ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.				
18	Menurut saya, kedepannya Puskesmas ini tidak diminati Masyarakat				
19	Sebagai pasien ,saya merasakan kenyamanan dirawat di Pukesmas ini				
20	Saya merasa bangga pernah dirawat di Puskesmas ini sebagai pasien				
21	Saya bersedia merekomendasikan Puskesmas ini kepada keluarga saya				
22	Saya benar-benar yakin bahwa kualitas Puskesmas ini memang bagus				

23	Fasilitas fisik (gedung, ruang perawatan, kamar mandi dll) yang saya terima di Puskesmas ini membuat nyaman				
24	Kesehatan saya tidak membaik setelah dirawat di Puskesmas ini				
25	Saya tidak percaya lagi dengan puskesmas ini				







1.DISTRIBUTOR SKALA KEPUASAAN SETELAH UJI COBA

Jumlah Butir pertanyaan Angket																																	Total
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	80	
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	85		
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	78		
2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	80		
1	2	4	2	3	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	3	83		
4	4	2	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	79		
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	80		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	4	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	1	86		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	93		
2	2	4	3	4	3	1	4	1	1	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	1	1	1	4	3	4	4	4	1	92		
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	3	85		
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	80		
2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	80		
1	2	4	2	3	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	3	83		
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	78		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
1	2	4	2	3	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	3	83		
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	4	2	85		
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	78		
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	80		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	93		
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	1	4	4	4	2	85		
2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	80		
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	80		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	92		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
1	2	4	2	3	4	1	4	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	4	4	3	83		
4	4	2	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	79		
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	78		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	93		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	80		
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	3	85		
4	4	2	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	79		
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	78		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	93		
2	2	4	1	3	4	2	3	1	1	3	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	4	4	2	86		
2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	80		
1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	1	4	4	4	2	3	85		
4	4	2	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	79		
1	1	4	4	4	4	2	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	93		
2	2	4	3	4	3	1	4	1	1	4	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	3	1	1	1	4	3	4	4	4	1	92		

1	1	4	1	4	2	2	3	2	1	3	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	1	4	4	4	2	3	85	
2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	4	80

2. DISTRIBUTOR SKALA KUALITAS PELAYANAN SETELAH UJI COBA

Jumlah Butir Pertanyaan Angket																																								Total	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	98
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	1	109	
1	1	2	4	2	2	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	98	
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	101	
4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	104	
2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	92	
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	99	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	1	107	
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	2	103	
4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	107
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	103	
2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	95	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	1	109
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	4	4	2	105	
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	98	
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	4	3	2	104	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	1	109
4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
1	1	2	4	2	2	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	96	
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	95	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	1	110	
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	103	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	111	
4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	106		
1	1	2	4	2	2	4	4	4	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	96	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	1	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	111
2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	4	100	
4	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	4	1	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	103	
4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	106	
3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	112



Lampiran 9

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Setelah Uji Coba

Reliability

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	34

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	75.47	185.353	.621	.939
KP2	75.46	184.565	.608	.939
KP3	75.27	186.040	.651	.938
KP4	75.26	185.968	.594	.939
KP5	75.39	188.195	.551	.939
KP8	75.58	186.719	.570	.939
KP9	75.21	186.461	.428	.941
KP10	75.09	190.014	.429	.940
KP11	75.00	187.528	.549	.939
KP13	75.94	187.311	.547	.939
KP14	76.11	185.201	.674	.938
KP15	75.74	188.125	.465	.940
KP16	75.80	185.353	.579	.939
KP17	75.99	188.393	.536	.939
KP18	75.88	186.603	.597	.939
KP19	75.37	184.370	.653	.938
KP20	75.34	185.285	.635	.938
KP21	75.77	187.147	.511	.940
KP23	75.58	181.820	.651	.938
KP25	75.48	180.455	.795	.937

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items			
KP26	75.46	190.408	.402	.941
KP27	75.72	191.259	.378	.941
KP29	76.13	187.982	.688	.938
KP30	76.02	189.685	.546	.939
KP31	75.51	182.814	.700	.938
KP32	75.83	188.455	.473	.940
KP33	75.10	190.922	.399	.940
KP34	75.54	187.060	.520	.940
KP35	75.71	187.534	.530	.939
KP36	75.32	186.064	.569	.939
KP37	76.08	192.252	.397	.940
KP38	76.12	192.715	.400	.940
KP39	75.46	184.363	.618	.939
KP40	75.24	190.007	.397	.941

$$34 \times 4 + 34 \times 1 / 2 = 85$$

Scale: KEPUASAN PASIEN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	71.17	48.275	.350	.809
KS3	70.83	44.635	.563	.787
KS4	71.44	46.070	.446	.794
KS5	70.93	46.580	.386	.796
KS6	71.26	47.968	.394	.800
KS7	70.81	47.616	.394	.800
KS8	71.33	46.472	.394	.796
KS9	70.98	46.044	.438	.794
KS10	71.23	47.462	.384	.801
KS11	70.91	45.093	.551	.788
KS12	72.06	47.469	.335	.804
KS13	71.07	47.389	.339	.804
KS14	71.58	45.707	.388	.796
KS15	71.00	48.247	.333	.803
KS16	71.41	48.784	.337	.808
KS18	70.86	47.069	.371	.797
KS19	70.74	46.709	.458	.794
KS22	71.64	45.895	.396	.796
KS23	71.74	46.462	.384	.796
KS24	70.86	46.260	.510	.792
KS25	71.58	46.876	.335	.799
KS27	70.94	47.401	.318	.799
KS28	71.41	48.784	.326	.809
KS29	70.87	47.061	.326	.799
KS30	70.81	46.807	.398	.801

$$25 \times 4 + 25 \times \frac{1}{2} = 62,5$$