

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS BANDAR KHALIPAH KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

**MUHAMMAD ALFARIZI AKBAR
NPM : 208520079**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 17/3/25

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

Access From (repository.uma.ac.id)17/3/25

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PUSKESMAS BANDAR KHALIPAH KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

MUHAMMAD ALFARIZI AKBAR

208520079

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

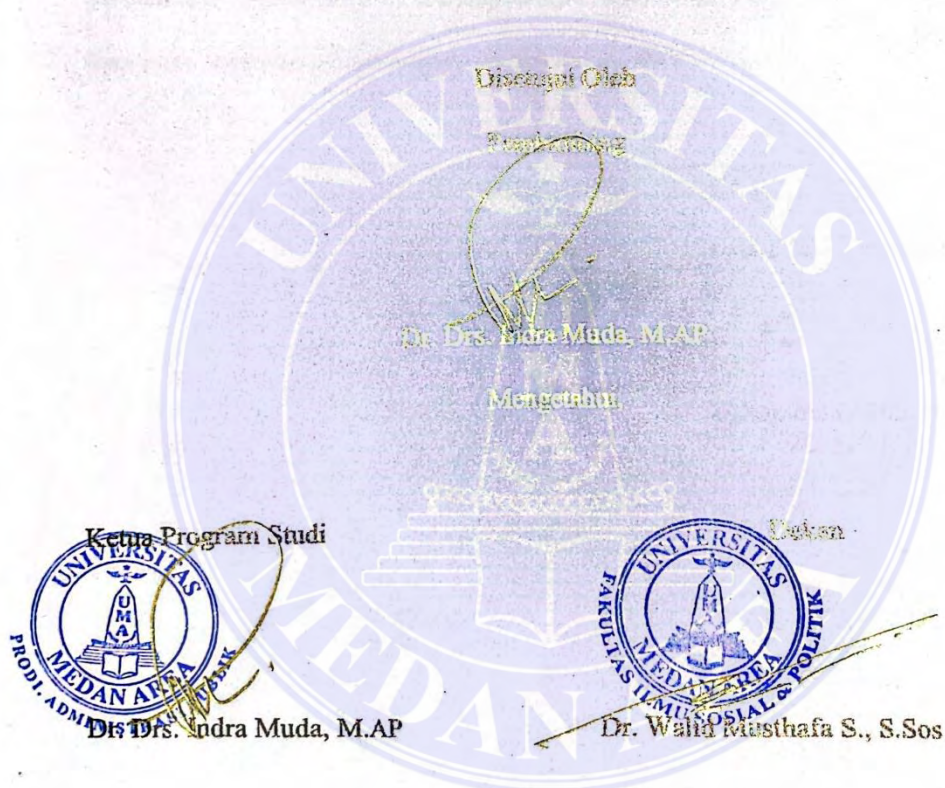
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi
Sumatera Utara

Nama : Muhammad Alfarizi Akbar

NPM : 2085200079

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, 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, 26 November 2024



Muhammad Alfarizi Akbar
208520079

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan
Di Bawah ini

Nama : Muhammad Alfarizi Akbar
NPM : 208520079
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik
Jenis : Tugas Akhir/Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas *Royalti Noneksklusif (Non-exclusif Royalty Free Right)* atas karya ilmiah yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara”**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 26 November 2024
Yang menyatakan



Muhammad alfarizi akbar

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas bandar khalipah. Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien mengenai Tangibel di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai. 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai Reliability di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai. 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai Responsivines di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai. 4) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai Assurance di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai. 5) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai Empath di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai. Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teori roscoe, sedangkan sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 30 orang pasien Puskesmas Bandar Khalipah yang dijadikan responden. Hasil penelitian menyampaikan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Puskesmas.

ABSTRACT

This study discusses the effect of service quality on patient satisfaction at the Bandar Khalipah Health Centre. This study aims 1) to determine how the level of patient satisfaction regarding Tangibel at the Bandar Khalipah Health Centre, Serdang Bedagai Regency. 2) To determine the level of patient satisfaction regarding Reliability at the Bandar Khalipah Health Centre, Serdang Bedagai Regency. 3) To determine the level of satisfaction regarding Responsiveness at Puskesmas Bandar Khalipah, Serdang Bedagai Regency. 4) To determine the level of patient satisfaction regarding Assurance at Puskesmas Bandar Khalipah, Serdang Bedagai Regency. 5) To determine the level of patient satisfaction regarding Empath at the Bandar Khalipah Health Centre, Serdang Bedagai Regency. The type of research that the author did was field research with quantitative methods. In this study, sampling was carried out with the Roscoe theory, while the sample to be used was 30 patients of the Bandar Khalipah Health Centre who were used as respondents. The results of the study convey that service quality variables simultaneously affect patient satisfaction. So it is concluded that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Bandar Khalipah Health Centre.

Keywords: Service quality, patient satisfaction, health centre.



RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Muhammad Alfarizi Akbar lahir di Kampung juhar kecamatan bandar Khalipah kabupaten serdang bedagai pada tanggal 6 Desember 2002 dari Ayah Ahmad Rifa'i dan Ibu Elvi Nanda Penulis merupakan putra ke dua dari 4 bersaudara. Tahun 2014 penulis lulus dari Sdn 102076, tahun 2017 penulis lulus dari SMP 1 Bandar Khalipah, tahun 2020 penulis lulus dari Sma F Tandean Tebing Tinggi, dan pada Tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa fakultas ilmu social dan politik universitas medan area.

Untuk menyelesaikan studi fakultas ilmu social dan politik penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatra Utara” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana administrasi public (S.AP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha Esa, karna atas berkat dan rahmat nya, saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara”**, Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana jurusan Administrasi Public pada Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Indra Muda, M.AP selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran. ucapan terimakasih kepada mama, bapak dan saudara untuk doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, oleh karna itu penulis sangat berterima kasih atas saran dan masukan yang sifatnya membangun agar skripsi ini bias menjadi sempurna, akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Medan, 26 November 2024

(Muhammad Alfarizi Akbar)

DAFTAR ISI

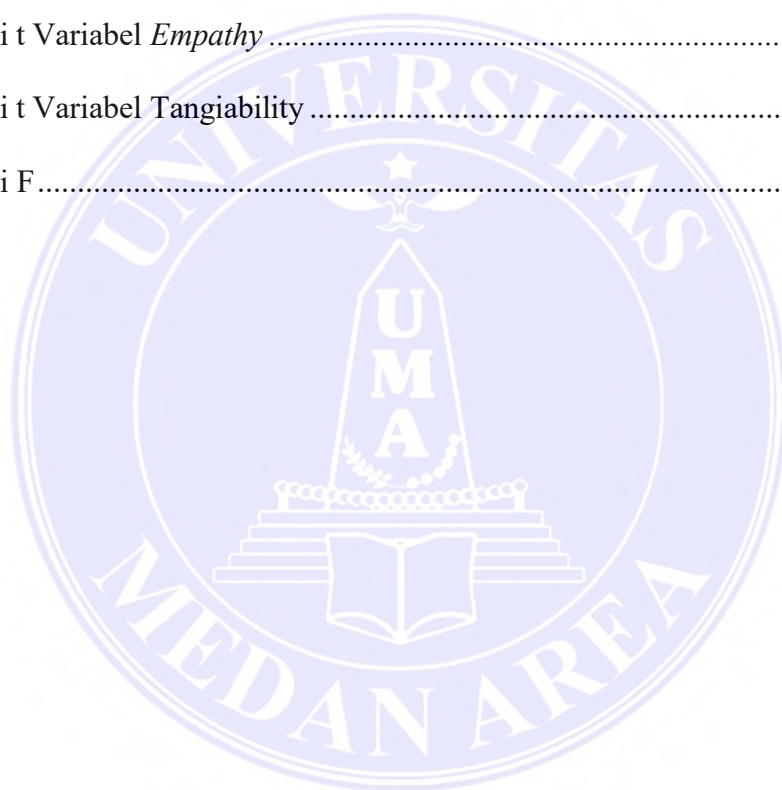
ABSTRAK	
ABSTRAK	
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Arti Penting Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.1.4. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.2. Kepuasan konsumen.....	12
2.2.1. Definisi Kepuasan konsumen.....	12
2.2.2. Mengukur Kepuasan Pasien.....	13
2.2.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
2.2.4. Komponen Kepuasan Pasien.....	15
2.2.5. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	16
2.2.7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.3. Kajian Penelitian yang Relevan	25
2.4. Kerangka Berpikir	26
2.5. Hipotesis.....	26
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.3. Populasi dan Sampel.....	27
3.4. Pengembangan Instrumen.....	28
3.5. Uji Validitas	29
3.6. Uji Reliabilitas	30
3.7. Teknik Analisis Deskriptif.....	30

3.7.1.	Persentase	31
3.7.2.	Mean (Rerata).....	31
3.7.3.	TCR (Total Capaian Responden).....	32
3.8.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.9.	Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1.	Uji Korelasi	33
3.9.2.	Uji Linearitas.....	34
3.9.3.	Koefisien Determinasi (R ²)	34
3.9.4.	Uji Hipotesis.....	34
IV.	PEMBAHASAN	36
4.1.	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1.	Gambaran Umum Penelitian	36
4.1.2.	Karakteristik Responden	37
4.1.3.	Uji Kualitas Data	46
4.1.4.	Uji Normalitas	48
4.1.5.	Uji Korelasi	49
4.1.6.	Uji Linearitas	50
4.1.7.	Koefisien Determinasi	50
4.1.8.	Uji Hipotesis.....	51
4.2.	Pembahasan Data.....	55
V.	PENUTUP.....	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA.....	65
	LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jenis Pelayanan di Puskesmas Bandsar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai	3
2. Penelitian Terdahulu	25
3. Rating Scale	28
4. Kriteria TCR	32
5. Kriteria Penilaian Korelasi.....	33
6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
7. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	39
8. Jumlah Responden Berdasarkan Umur	39
9. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
10. Persepsi Terhadap Kuesioner <i>Reability</i>	40
11. Persepsi Terhadap Kuesioner <i>Responsitvness</i>	41
12. Persepsi Terhadap Kuesioner <i>Assurance</i>	42
13. Persepsi Terhadap Kuesioner <i>Empathy</i>	42
14. Persepsi Terhadap Kuesioner <i>Tangiabels</i>	43
15. Persepsi Terhadap Kuesioner Kecepatan Pelayanan.....	43
16. Persepsi Terhadap Kuesioner Keramahan	44
17. Persepsi Terhadap Kuesioner Pengetahuan Petugas	45
18. Persepsi Terhadap Kuesioner Jumlah Pelayanan Yang Tersedia.....	45
19. Persepsi Terhadap Kuesioner Tampilan Formalitas.....	46
20. Uji Validitas	47
21. Uji Reabilitas	48

22. Uji Normalitas.....	49
23. Uji Korelasi.....	49
24. Uji Linieritas	50
25. Koefisien Determinasi.....	51
26. Uji t Variabel <i>Reability</i>	51
27. Uji t Variabel <i>Responsitiveness</i>	52
28. Uji t Variabel <i>Assurance</i>	52
29. Uji t Variabel <i>Empathy</i>	53
30. Uji t Variabel <i>Tangiability</i>	54
31. Uji F.....	54



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2. Kerangka Berpikir.....	26
3. Struktur Organisasi Puskesmas Bandar Khalipah.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner	67
2. Photo Dokumentasi	75



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjangjang, dan terpadu. Dalam memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dan misi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia sehat.

Akan tetapi salah satu masalah yang sering timbul dalam kaitannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service (pelayanan publik) itu sendiri terutama dalam kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas tentu akan menimbulkan kesan baik kepada masyarakat, memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat adalah kunci utama untuk mencapai kepuasan masyarakat, karena berhasilnya suatu pelayanan di lihat dari bagaimana masyarakat menikmatinya dan merasa puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus lebih mendengarkan keluhan dan masukan saran dari masyarakat untuk dilakukan perubahan lebih baik lagi.

Pemerintah telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas),

pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan Rumah Sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu Rumah Sakit dengan pelayanan sub spesialis. Sebagai unit pelayanan kesehatan primer yang merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota, puskesmas harus lebih di perhatikan terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatannya sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya, sebagaimana Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 dalam Pasal 1 tentang fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan tentu harapannya ingin memberikan kepuasan terhadap pasien, karena kepuasan pasien itu sendiri merupakan keluaran (outcome) dari layanan kesehatan dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan mutu layanan kesehatan. Jika pasien merasa puas pasien akan terus berkelanjutan melakukan pengobatan di Rumah sakit atau Puskesmas tersebut tetapi jika pasien merasa tidak puas pasien akan menceritakan pengalaman buruknya kepada setiap orang. Maka salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah harus di terapkannya Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang diselenggarakan pemerintah provinsi maupun pemerintah daerah yang berhak di peroleh setiap warga negara secara minimal seperti pelayanan kesehatan di daerah yaitu pelayanan kesehatan ibu hamil,

pelayanan kesehatan ibu bersalin, pelayanan kesehatan bayi baru lahir, dan pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman Penyusunan dan Penerapan.

Puskesmas Bandar Khalifah merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai yang mempunyai Visi “Menjadi Puskesmas yang Unggul, Profesional Dan Berkualitas” dan Misi sebagai Berikut :

1. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang Bermutu dan Terjangkau Oleh Masyarakat.
2. Meningkatkan Kualitas SDM yang Profesional dan Berkomitmen.
3. Membangun Kerja Sama Lintas Program Dan Lintas Sektoral yang Harmonis Dibidang Kesehatan.
4. Meningkatkan Tata Kelola Puskesmas yg Baik Melalui Perbaikan Manajemen yang Profesional, Akuntabel, Efektif dan Efisien.
5. Meningkatkan Pembinaan Peran Serta Masyarakat dalam Bidang Kesehatan
6. Pelayanan yg terdapat di Puskesmas Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai ada 11 pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Pelayanan di Puskesmas Bandsar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai

No	Jenis Pelayanan
1	Pendaftaran
2	(Instalasi Gawat Darurat) IGD
3	Pemeriksaan
4	Persalinan
5	KIA (Kesehatan Ibu dan Anak)+ KB
6	Farmasi
7	Gizi
8	Gigi
9	Kesehatan Lingkungan
10	Imunisasi Vaksin
11	TB Paru

Sumber : Puskesmas Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai belum dilaksanakan secara optimal. Secara umum masih terdapat kekurangan. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan kurang lebih selama 1 bulan dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai, peneliti menemukan beberapa masalah yang merujuk ke dalam dimensi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

1. Terkait dengan mutu layanan kesehatan, pemberian obat yang itu-itu saja dan kurangnya tenaga medis.
2. Terkait dengan proses layanan kesehatan, lambatnya dalam pelayanan
3. Terkait dengan sistem layanan kesehatan, pembuatan rujukan BPJS yang lumayan cukup lama karena jaringan internet yang buruk

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai” yang mana sepengetahuan peneliti sampai saat ini belum ada peneliti yang menyoroti hal yang sama.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

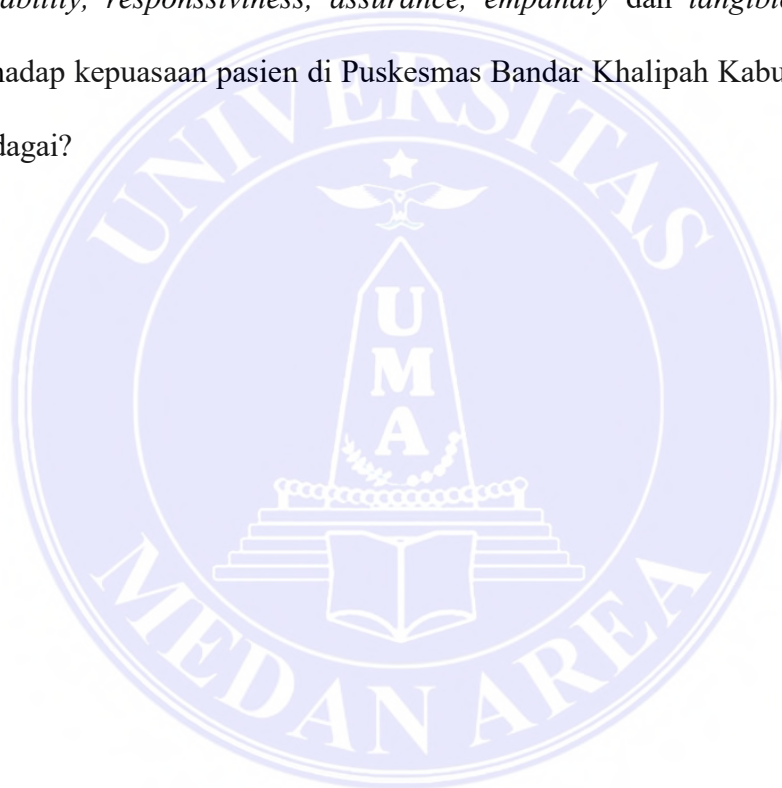
1. Apakah variabel kualitas pelayanan yg terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai?

2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yg terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai?



1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti

- a. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Universitas Medan Area, dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.
- b. Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai

2. Bagi Puskesmas Bandar Khalipah

Di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Bandar Khalipah terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Universitas Medan Area

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa yang lainnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah.
2. Diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan yang positif bagi Puskesmas Bandar Khalipah dalam hal perbaikan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan

2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Zeithaml (dalam Manap, 2016 : 383) mengemukakan bahwa, “kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh”.

Sedangkan Kotler (dalam Tjiptono, 2014 : 26) mendefinisikan, “layanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono, 2014:268), “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan melakukan pemenuhan kebutuhan konsumen. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat.

Sangadji (2013 : 100) menyebutkan bahwa, “kualitas pelayanan yang diterima konsumen merupakan perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan yang konsumen terima.

2.1.2. Arti Penting Kualitas Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi kini, persaingan bisnis pun semakin ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen agar bisnis bisa terus berkembang. Saat ini perusahaan sadar mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap konsumen sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (dalam Nitisusastro, 2013:259) menyebutkan hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan keselamatan informasi yang jujur atas barang dan jasa yang dijanjikan perusahaan.

Namun terkadang, tidak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai hal ini. Mereka menganggap kualitas produk jauh lebih penting. Memang kualitas dari produk juga menjadi hal yang penting, namun pelayanan tersebut tidak kalah pentingnya dengan kualitas produk. Sebaik-baiknya kualitas produk yang ditawarkan, jika tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Bisa jadi konsumen justru membeli produk dari perusahaan lain yang memiliki kualitas produk tidak jauh berbeda namun memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan.

Sangadji (2013:100) menyatakan bahwa, “kualitas pelayanan yang memuaskan dan melampaui harapan konsumen tersebut dijadikan kualitas yang ideal”. Pada akhirnya, sebaliknya jika perusahaan mengabaikan mengelola kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen maka perusahaan pun akan kehilangan konsumennya. Untuk itulah kualitas pelayanan yang baik memang sangat diperlukan dalam bisnis sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya.

2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2014: 269) terdiri dari :

1. Komunikasi Pasar

Meliputi bauran promosi seperti periklanan, penjualan langsung, hubungan masyarakat, pemasaran interaktif dan promosi penjualan.

2. Komunikasi Gethok Tular

Faktor eksternal perusahaan berdasarkan pendapat dari konsumen langsung dan menyebar dari mulut ke mulut.

3. Citra Perusahaan

Kesan penilaian tersendiri perusahaan dalam Masyarakat

4. Kebutuhan Konsumen

Apa yang menjadi solusi konsumen agar memenuhi kebutuhannya.

2.1.4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam Manap, 2016: 376) seperti:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.
2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.

3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut.
4. Konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
6. Nama baik perusahaan meningkat Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.
7. Unggul dalam persaingan bisnis Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

2.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014:282)

terdiri dari :

1. Reliabilitas

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan

layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap

Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan

Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati

Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik

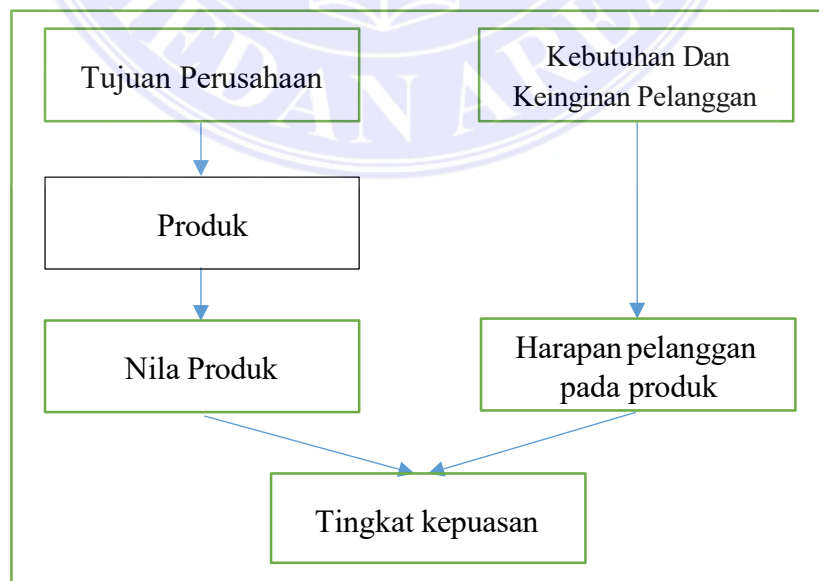
Fasilitas fisik yang disediakan perusahaan. Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan.

2.2. Kepuasan konsumen

2.2.1. Definisi Kepuasan konsumen

Definisi Kepuasan Konsumen Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²³ Sedangkan menurut Simamora, harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman dimasa lampau, pembicaraan dari mulut kemulut, dan iklan dari perusahaan.²⁴ Kemudian Tjiptono membagi harapan pelanggan dalam tiga level yaitu: ²⁵

1. Level Pertama Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi, must have, atau take it for granted.
2. Level Kedua Harapan yang lebih tinggi dari level 1, dimana kepuasan dicerminkan dalam pemenuhan syarat dan atau spesifikasi.
3. Level Ketiga Harapan yang lebih tinggi lagi dari level 1 atau 2 dan menuntut suatu kesenangan (delightfulness) atau jasa yang begitu bagusnya sehingga membuat tertarik.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, h.130.

2.2.2. Mengukur Kepuasan Pasien

Kotler sebagaimana dikutip oleh Zulian Yamit menyatakan ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu :

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidak puasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perusahaan.

2. Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. (Yamit, 2002 : 30)

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Tujuannya antara lain adalah untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa agar dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan.

Upaya atau tindakan yang harus dilakukan untuk mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan, akan efektif hanya bila pihak manajemen memiliki filosofi komitmen dan ketulusan kehendak untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Filosofi manajemen tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses
2. Memberdayakan staf organisasi
3. Anggota organisasi bertindak sebagai pelayan
4. Menyadari bahwa pelanggan selalu benar. (Yamit, 2002 : 31)

2.2.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantarabagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan akan memberi manfaat bagi perusahaan berupa (Tjiptono, 2004 : 9):

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas Pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

2.2.4. Komponen Kepuasan Pasien

Adapun komponen kepuasan pasien diukur meliputi:

1. Pelayanan medis adalah pelayanan yang diberikan oleh para dokter.
2. Pelayanan perawatan adalah pelayanan yang diberikan oleh perawat.
3. Sarana/fasilitas adalah keberadaan alat dan perlengkapan serta lingkungan yang ada di ruang rawat inap yang dirasakan pasien selama dalam pengobatan dan perawatan di puskesmas.
4. Pelayanan administrasi adalah pelayanan surat untuk masuk rumah sakit, pengurusan surat pulang dari puskesmas, pengurusan surat untuk mengambil obat ataupun surat untuk suatu tindakan medis di puskesmas. (Yamit, 2002 : 81)

2.2.5. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Gerson (2002:61) menjelaskan bahwa ada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kecepatan pelayanan, dilihat dari kecepatan memberikan tanggapan, penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan.
2. Keramahan petugas, dilihat dari perilaku sopan santun, tutur kata, penampilan yang menarik.
3. Pengetahuan petugas, mampu menjelaskan dengan memuaskan, memberikan advokasi dan alternatif solusi.

4. Jumlah pelayanan yang tersedia, yaitu rasio-rasio tempat pelayanan dengan yang dilayani atau rasio jumlah aparat dengan yang dilayani.
5. Tampilan formalitas, dilihat dari ketersediaan sarana pendukung, kerapihan dan kenyamanan tempat kerja.

2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Pasien

Pada perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang terdiri dari beberapa faktor (Tjiptono, 2004:26). Faktor tersebut terdiri atas: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1. Hubungan *Tangible* terhadap kepuasan pelanggan (Setia Kusuma, 9-10)

Suatu jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka dari itu aspek bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana bukti fisik yang paling tepat. Bukti fisik (*tangible*) yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan konsumen adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Menurut Kusuma dan Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *tangible* memiliki hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan

konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan juga akan semakin rendah.

2. Hubungan *Reliability* terhadap kepuasan pelanggan

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *reliability* mempunyai hubungan yang kuat dan searah dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

3. Hubungan *Assurance* terhadap kepuasan konsumen

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap perusahaan. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *assurance* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan searah dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka kepuasan juga akan semakin rendah.

4. Hubungan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan

Empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Menurut Kusuma dan Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *emphaty* mempunyai hubungan yang cukup kuat dengan kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap empati yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka kepuasan juga akan semakin buruk.

5. Hubungan *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen

Responsiveness yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan konsumen. Menurut Kusuma, Budiadi (2013) dalam penelitiannya berdasarkan penelitian John Hendra Istianto mengungkapkan bahwa *responsiveness* mempunyai hubungan yang cukup kuat dan searah kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan juga akan semakin tinggi.

2.2.7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki berbagai *level of specificity* yang berbeda dalam sejumlah penelitian. Meskipun beberapa riset berfokus pada kepuasan terhadap atribut produk, wiraniaga, dan pengalaman konsumsi. Dikutip dari Chen oleh Tjiptono (2014) beragumen bahwa level yang lebih fundamental seharusnya adalah produk, baik komoditas maupun jasa. Menurut Yi dikutip oleh Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan pada level produk (*product-level customer satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai respon terhadap evaluasi perbedaan yang dipersepsikan antara standar pembandingan tertentu (misalnya, ekspektasi sebelum pembelian) dan persepsi terhadap kinerja produk.

Selain itu, *transaction specific customer satisfaction* dan *cumulative customer satisfaction* juga perlu dibedakan. *Transaction specific customer satisfaction* adalah penilaian evaluatif purna konsumsi terhadap situasi pembelian spesifik, sedangkan *cumulative customer satisfaction* merupakan evaluasi keseluruhan berdasarkan semua pengalaman pembelian dan konsumsi suatu produk sepanjang waktu. (Tjiptono, 2014 : 368)

Meskipun belum ada konsensus mengenai cara mengukur kepuasan pelanggan, sejumlah studi menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan:

1. Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*)
2. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi.
3. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Dalam hal implementasi pengukuran kepuasan pelanggan, terdapat tiga aspek penting yang saling berkaitan: apa yang diukur (obyek pengukuran), metode pengukuran, dan skala pengukuran (Tjiptono, 2014).

1. Apa yang Diukur

Tidak ada satupun ukuran tunggal “terbaik” mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai objek pengukuran:

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
- 2) Menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah:

- 1) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.
- 2) Meminta pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan staf layanan pelanggan.

- 3) Meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- 4) Meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

d. Niat beli ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommed*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tur keliling dunia, dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman dan keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

f. Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi:

- 1) Komplain
- 2) Retur atau pengembalian produk
- 3) Biaya garansi
- 4) *Product recall* (penarikan kembali produk dari pasar)
- 5) Gethoktularnegatif
- 6) *Defections* (konsumen yang beralih ke pesaing)

2. Metode Pengukuran

Menurut Kotler & Keller (2012) di kutip oleh Tjiptono, terdapat empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain.

Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

b. *Ghost/MysteryShopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesainya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan.

c. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

3. Skala Pengukuran

Sejumlah skala pengukuran telah diajukan dan dikembangkan para peneliti kepuasan pelanggan. Menurut Hanan & Karp dikutip oleh Tjiptono (2014) mengidentifikasi beberapa diantaranya yang banyak diterapkan:

a. Skala 2 poin

Apakah yang perusahaan XYZ mengantar produknya tepat waktu?

1) Ya

2) Tidak

b. Skala 4 poin

Berdasarkan pengalaman anda hari ini, seberapa puas anda dengan kunjungan kepusat kebugaran kampus?

- 1) Sangat tidak puas
- 2) Tidak puas
- 3) Netral
- 4) Memuaskan
- 5) Sangat memuaskan

c. Skala 5 poin

Secara keseluruhan, bagaimana penilaian anda terhadap kualitas layanan PT PQR selama tiga bulan terakhir?

- 1) Sangat tidak memuaskan
- 2) Tidak memuaskan
- 3) Netral
- 4) Memuaskan
- 5) Sangat memuaskan

d. Skala 7 poin

Bagaimana penilaian anda terhadap kualitas layanan room service kami? Saya merasa:

- 1) Sangat tidak puas
- 2) Tidak puas
- 3) Agak tidak puas
- 4) Biasa-biasa saja
- 5) Agak puas

- 6) Puas
 - 7) Sangat puas
- e. Skala 10 poin

Berdasarkan pengalaman anda sebagai nasabah Bank XYZ, seberapa puas anda terhadap pelayanannya?

- 1) Sangat tidak puas
- 2) Sangat puas

2.3. Kajian Penelitian yang Relevan

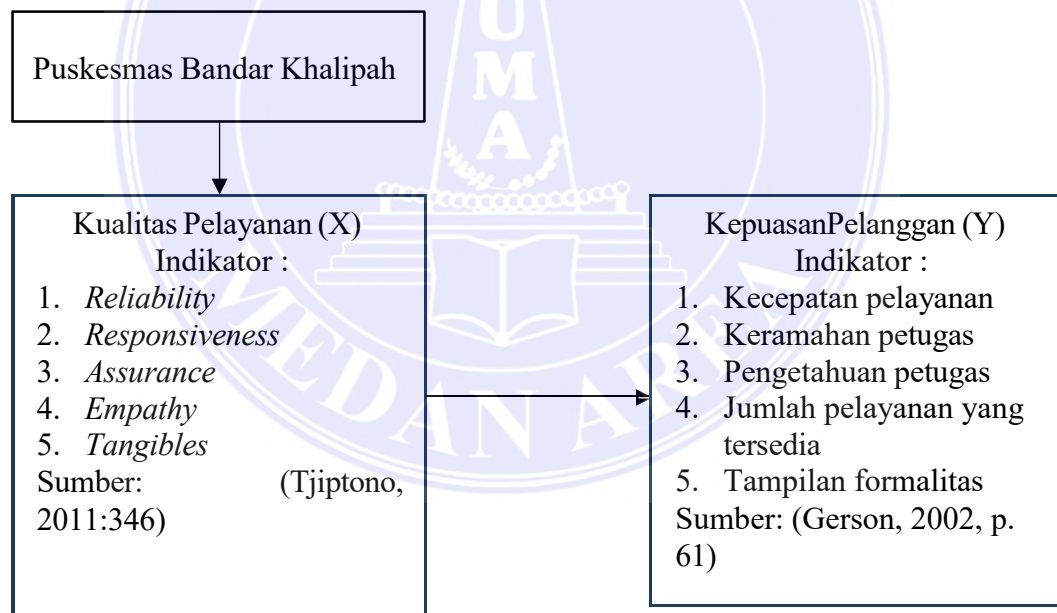
Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul & Tahun Penelitian	Metode	Perbedaan	Persamaan
1	Abdul Aziz, 2012 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP dr. M. Djamil Padang Tahun 2012	Penelitian deskriptif kuantitatif	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, peneliti memfokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Padang Ganting, dengan jumlah sampel 115 orang	Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan
2	Dewi Retno Indraty, 2010 Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Puskesmas Gunungpati Semarang).	Metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan signifikansi	peneliti memfokuskan kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Padang Ganting dan objeknya juga berbeda dengan penelitian terdahulu.	Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

No	Nama, Judul & Tahun Penelitian	Metode	Perbedaan	Persamaan
3	Anik Rofiah, Theresia Militina, Suyatin, 2015 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Sangatta	Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode Kuantitatif	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada lokasi penelian dan metode yang digunakan, yakni tempat penelitian, penelitian peneliti yaitu pada Puskesmas Bandara Khalifah. Metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dan juga menggunakan uji linear sederhana	Penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

Sumber: Diolah peneliti, 2024

2.4. Kerangka Berpikir



Gambar 2. Kerangka Berpikir
Sumber: Diolah peneliti, 2024

2.5. Hipotesis

H0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bandar Khalipah.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Metode penelitian yang penulis lakukan adalah dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang melihat suatu realitas sebagai hal yang tunggal, teramati dan dapat dipragmentasikan sehingga dari masalah yang ada itu dapat memprediksi suatu masalah berdasarkan sejumlah variabel prediktor. (Halim, & Hanafi, 2011 : 83). Melalui penelitian ini dapat menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Bandar Khalipah.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Kegiatan penelitian yang penulis lakukan mulai dari bulan Juli – Agustus 2024. Penelitian yang penulis dilakukan di Puskesmas Bandar Khalipah.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi menurut sugiyono, adalah wilayah generalisasi yang terdiri atasobyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteritas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 57). Di dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah sebanyak 11251 orang pasien. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014 : 85). Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data

Untuk sampel diambil dari pasien puskesmas Bandar Khalipah. Pengambilan sampel menurut Umar (2013 : 78) sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka teori yang digunakan menggunakan adalah teori Roscoe yang dalam (Sugiyono, 2015:131), Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Atas dasar tersebut, ditentukan jumlah responden dalam penelitian adalah 30 orang.

3.4. Pengembangan Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisikan pernyataan-pernyataan dan pertanyaan-pertanyaan. Pernyataan dan pertanyaan tersebut disesuaikan dengan teori yang mengukur kualitas pelayanan pada Puskesmas Banadar Khalipah. Pembuatan angket menggunakan penilain dengan *rating scale*. *Rating scale* merupakan penyajian dan kuantitatif untuk ditafsirkan menjadi kualitatif.(Hanafi, 2011 : 68)

Skala rating yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3. Rating Scale

No	Pernyataan	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Hanafi, 2011 : 68

Untuk penyajian, peneliti menggunakan uji realibilitas, uji validitas dan analisis regresi sederhana yang dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS versi 22

3.5. Uji Validitas

Validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkattingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah validitas dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Besarnya tidaknya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Secara statistik, uji validitas dilakukan dengan teknik product moment, sebuah data dapat dikatakan valid, apabila validitas tersebut mencapai 0,30, Arikunto rumusan korelasi product moment dapat dilihat sebagai berikut (Achmad Sani Supriyanto, 2010 : 206).

$$r_{xy} = n \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien Korelasi
 n : Jumlah Responden
 x : Skor Item
 y : Total skor kuesioner masing-masing responden

Pengujian validitas untuk 30 orang responden, item dengan korelasi pearson dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Pada uji validitas ini diketahui n adalah 30, diketahui r tabel adalah 0,30. Jika nilai positif dan r hitung $>$ r tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item tidak valid.

3.6. Uji Reliabilitas

Menurut Servilla, reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas peneliti memakai uji statistik Cronbach Alpha (α). (Husein Umar, 2013). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Rumusannya dapat dilihat sebagai berikut

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah item

r = Korelasi antar item Uji

Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$. (Yusuf, 2014 : 242)

3.7. Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif, yaitu memberikan gambaran atau deskriptif empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner dan akan diolah dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelasan. Pada tahap awal yaitu verifikasi data yang merupakan memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden, apakah semua pertanyaan telah dijawab dengan

lengkap oleh responden. Untuk melihat bagaimana persepsi responden terhadap item pertanyaan yang diajukan, digunakan rumus berikut: (Salim Agus : 2006 : 29).

3.7.1. Persentase

$$P = \frac{f}{x} \times 100\%$$

$$p = \frac{f}{x} \times 100\%$$

Dimana :

P = Persentase hasil yang diperoleh F

f = Frekuensi hasil yang diperoleh N

x = Jumlah responden

100% = Angka tetap untuk persentase

3.7.2. Mean (Rerata)

Mean (Rerata) digunakan untuk mengukur total persepsi maka digunakan rumus :

$$Rs = \frac{(A \times 5) + (B \times 4) + (C \times 3) + (D \times 2) + (E \times 1)}{n}$$

Dimana:

Rs = Rerata

n = Jumlah responden

A = Jumlah Sangat Setuju

B = Jumlah Setuju

C = Jumlah Tidak Tahu

D = Jumlah Tidak Setuju

E = Jumlah Sangat Tidak Setuju

3.7.3. TCR (Total Capaian Responden)

Untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dihitung dengan menggunakan rumus :

$$TCR \frac{TotalSkorRata - Rata}{N} \times 100\%$$

Dimana :

Rs = Skor rata-rata jawaban responden

N = Nilai skor maksimum

Untuk menginterpretasikan hasil analisis deskriptif maka digunakan kriteria TCR menurut Sudjana adalah sebagai berikut: (Sudjana: 2002 :53)

Tabel 4. Kriteria TCR

No	Interval Jawaban Responden	Keterangan
1	76-100%	Sangat Baik
2	51-75%	Baik
3	26-50%	Lemah
4	0-25%	Sangat Lemah

Sumber : (Sudjana, 2002 : 53)

3.8. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data secara rinci, maka peneliti menggunakan beberapa metode yaitu :

1. Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014 : 142). Dalam penelitian ini kuesioner (angket) yang digunakan sebagai metode utama untuk memperoleh data yang diberikan kepada pasien yang berobat ke puskesmas Padang Ganting. Metode angket digunakan karena lebih praktis dan dapat dibagikan secara serentak kepada responden. Selain itu instrumen atau angket dapat

dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan bagi semua responden diberi pertanyaan yang sama.

2. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya (achmad, 2010 : 199-200). Teknik ini digunakan untuk mengambil data internal dari Puskesmas Bandar Khalipah seperti sejarah puskesmas Bandar Khalipah, profil Puskesmas Bandar Khalipah, dan struktur organisasi Puskesmas Bandar Khalipah.

3.9. Teknik Analisis Data

3.9.1. Uji Korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent).

Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi. Adapun kriteria penilaian korelasi menurut (Sugiyono, 2003: 216) yaitu:

Tabel 5. Kriteria Penilaian Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199%	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat

Sumber : Sugiyono, 2003 : 216

3.9.2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dilakukan dengan SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

3.9.3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan ukuran kesesuaian garis regresi linier berganda terhadap suatu data. Nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai 1. Semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.9.4. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. (Nur Asnawi & Masyuhri, 2010 : 182)

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$T = r \left\{ \frac{n - 2}{1 - r^2} \right\}$$

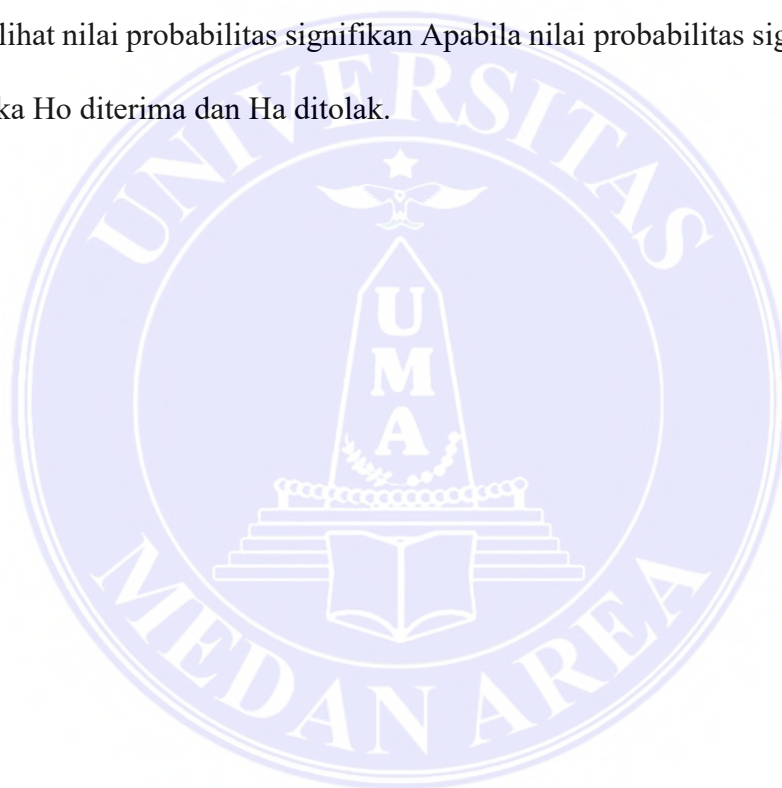
Keterangan :

r = Korelasi product momen

n = Jumlah responden

Cara melakukan uji t sebagai berikut :

1. Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak Apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Melihat nilai probabilitas signifikan Apabila nilai probabilitas signifikan $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.



V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada puskesmas Bandar Khalifah, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas bandar khalifah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara, didapati sejumlah kesimpulan, diantaranya:

1. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangile* (X5), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
2. Variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah *assurance*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, saran peneliti terhadap:

1. Puskesmas Bandar Khalifah
 - a. Hendaknya perawat Puskesmas Bandar Khalifah dapat memaksimalkan pelayanan sesuai dengan waktu telah dijanjikan
 - b. Meningkatkan *responsiveness* dalam melayani pasien dengan tujuan kepuasan pasien.
 - c. Meningkatkan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien
2. Peneliti selanjutnya

Untuk meneliti kepuasan pasien, selain menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen peneliti juga dapat menambahkan variabel harga dan emotional factor.

DAFTAR PUSTAKA

Book

- Gerson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM Universitas Indonesia.
- Hanafi, M. M., & Halim, A. (2011). *Manajemen keuangan*. UPP STIM YKPN.
- Hanan, M., & Karp, P. (1989). *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure, and Market Your Company's "Ultimate Product"* (1st ed.). American Management Association.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT Indeks.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- Nitisusastro, M. (2013). *Perilaku konsumen dalam perspektif kewirausahaan* (1st ed.). Alfabeta : Bandung.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen : Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian* (1st ed.). Andi Offset.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=377>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* (1st ed.). Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (3rd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian* (1st ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2014). *Service, quality dan satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, H. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* (2nd ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Yamit, Z. (2002). *Manajemen kualitas produk & jasa* (1st ed.). Ekonisia.

Undang-Undang

- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/49844>
- Undang-undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.*
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>

Jurnal Article

- Putri, M. S. K., & Budiadi, S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2).
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/7949%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>
- Rofiah, A., Militina, T., & Suyatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) SANGATTA. *Ekonomia*, 16(2), 35–44. <https://media.neliti.com/media/publications/30607-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pt-pos-indonesia-pe.pdf>

Thesis

- Aziz, A. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatanprima Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012* [Universitas Andalas]. <http://repo.unand.ac.id/127/>
- Indraty, Dewi Retno Rahardjo, S. T. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)* [Universitas Diponegoro]. <https://repopfeb.undip.ac.id/4638/>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

1. Kuesioner

Kepada Yth.
Pasien Puskesmas Bandar Khalipah
di Serdang Bedagai

Dengan Hormat,

Bersama dengan ini, saya :

Nama : Muhammad Alfarizi Akbar

NPM 208520079

Saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai”. Dengan hormat, saya meminta kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian saya dengan sebenar- benarnya berdasarkan dengan penilaian pribadi bapak/ibu/saudara/i terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Bandar Khalipah Kabupaten Serdang Bedagai.

Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Muhammad Alfarizi Akbar

Petunjuk Pengisian

Bapak/ibu dimohon untuk memberikan jawaban pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia Saat ini :
 - a. < 20 Tahun
 - b. 20 Tahun – 30 Tahun
 - c. 31 Tahun – 40 Tahun
 - d. 41 Tahun – 50 Tahun
 - e. > 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. Tidak Sekolah
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMU
 - e. Diploma
 - f. S1
 - g. S2/S3
5. Pekerjaan Saat ini :
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. TNI/POLRI
 - e. Pelajar/Mahasiswa
 - f. Lain-Lain
6. Penghasilan Setiap Bulan :
 - a. < Rp500.000
 - b. ≥Rp500.000 – Rp1.000.000
 - c. ≥Rp1.000.000 – Rp2.000.000
 - d. ≥Rp2.000.000 – Rp5.000.000
 - e. >Rp5.000.000

Petunjuk Pengisian :

Pada pertanyaan ini, bapak/ibu dipersilahkan untuk memberikan jawaban yang menurut bapak/ibu paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda checklist (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

S = Setuju (3)

SS = Sangat Setuju (4)

Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Reability					
1	Puskesmas Bandar Khalipah memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan				
2	Pelayanan di Puskesmas Bandar Khalipah tepat waktu				
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Puskesmas Bandar Khalipah dilakukan secara cepat.				
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di Puskesmas Bandar Khalipah dijalankan dengan tepat.				
5	Puskesmas Bandar Khalipah memberikan informasi mengenai pasien secara jelas				
Respositiveness					
6	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.				
7	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit				
8	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien				
8	Dokter memberikan pasien kesempatan bertanya				
9	Perawat menjawab keluhan pasien				
Assurance					
10	Puskemas Bandar Khalipah didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh				

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
11	Pasien merasa aman untuk berobat di Puskesmas Bandar Khalipah				
12	Perawat di Puskesmas Bandar Khalipah bersikap sopan kepada pasien				
13	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien				
Empathy					
14	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita				
15	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien				
16	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien				
17	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi				
18	Puskesmas Bandar Khalipah selalu melayani pasien dengan baik				
Tangibles					
19	Peralatan yang digunakan di Puskesmas Bandar Khalipah terlihat canggih				
20	Puskesmas Bandar Khalipah memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap				
21	Pegawai puskesmas bandar khalipah senantiasa berpenampilan rapi				
22	Ruang Tindakan di Puskesmas Bandar Khalipah tertata rapi, bersih dan nyaman.				

Kepuasan Pasien (Y)

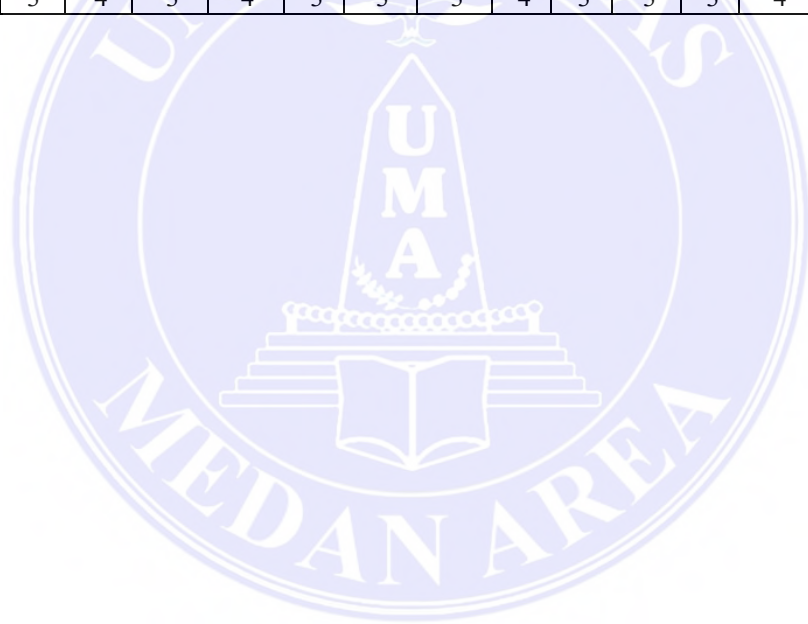
No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
Kecepatan Pelayanan					
1	Anda merasa puas dengan kecepatan pelayanan saat pendaftaran pasien di Puskesmas Bandar Khalipah				
2	Anda merasa puas dengan kecepatan pelayanan saat pemeriksaan oleh petugas medis dan pengambilan obat di Puskesmas Bandar Khalipah				
3	Anda merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas tidak memakan waktu yang lama				
Keramahan					
4	Anda merasa puas dengan keramahan petugas di Puskesmas Bandar Khalipah				

No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
5	Anda merasa puas dengan keramahan petugas medis saat pemeriksaan di Puskesmas Bandar Khalipah				
6	Saya merasa puas dan dihargai oleh keramahan petugas Puskesmas.				
Pengetahuan Petugas					
7	Anda merasa pua dengan pengetahuan petugas tentang prosedur pendaftaran di Puskesmas Bandar Khalipah				
8	Anda merasa puas dengan pengetahuan petugas medus tentang penyakit dan penangannya di Puskesmas Bandar Khalipah				
9	Anda merasa puas dengan pengetahuan petugas apotek tentang obat yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Bandar Khalipah				
Jumlah Pelayanan yang Tersedia					
10	Anda merasa puas dengan ketersediaan layanan konsultasi medis umum di Puskesmas Bandar Khalipah				
11	Saya merasa puas dengan kelengkapan layanan di Puskesmas.				
12	Anda merasa puas dengan ketersediaan layanan apotek di Puskesmas Bandar Khalipah				
Tampilan Formalitas					
13	Anda merasa puas dengan kerapihan dan kebersihan petugas di Puskesmas Bandar Khalipah				
14	Anda merasa puas dengan kebersihan dan kerapihan tata letak/ruang di Puskesmas Bandar Khalipah				
15	Saya merasa nyaman dengan suasana dan tampilan di Puskesmas.				

2. Data Kuesioner

No	Kualitas Pelayanan																				
	X1					X2				X3				X4				X5			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	4	2	3	2	3	1	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
7	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
10	4	3	4	4	4	1	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
11	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
17	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3
19	3	2	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
20	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3
21	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
22	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
24	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
25	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3

No	Kualitas Pelayanan																				
	X1					X2				X3				X4				X5			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
26	4	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2
28	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
30	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3



No	KEPUASAN PASIEN														
	Y1			Y2			Y3			Y4			Y5		
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y5.1	Y5.2	Y5.3
1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	4	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
7	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
8	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
11	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
16	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
17	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
24	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
29	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
30	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3

Lampiran 2. Photo Dokumentasi



Permohonan Izin Penelitian Pada Ibu Tata Usaha Di Puskesmas Bandar Khaliphah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara



Melakukan Pengumpulan Data Kuisisioner Pada Pasien Puskesmas Bandar Khaliphah



UPT Puskesmas Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagi
Provinsi Sumatera Utara

