

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA HAMIDA
TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

OLEH

HAFIZ SULAIMAN
138520030



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa
Nama Mahasiswa : Hafiz Sulaiman
NIM : 13 852 0030
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Dra. Hj. Rosmala Dewi, M. Pd
Pembimbing I


Nina Angelia S.Sos M.Si
Pembimbing II

Mengetahui:


Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus:

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Hafiz Sulaiman. Penulis dilahirkan di Medan tanggal 21 September 1994 dari ayah Sugeng dan ibu Juriah. Penulis merupakan anak kelima dari berenam saudara.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Sekolah Dasar (SD) Negeri 060933 Medan pada tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Mts Tsanawiyah Ex Pga Medan pada tahun 2010 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Dharma Pancasila Medan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi dengan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Pada bulan Januari-Februari 2017, penulis melaksanakan penelitian skripsi di Klinik Pertama Hamidah Tanjung Morawa dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pertama Hamidah Tanjung Morawa.

LEMBAR 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 ditemukan bukti ditimbulkannya plagiasi dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2017


Hafiz Sulaiman
NPM 138520030

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA HAMIDAH TANJUNG MORAWA

HAFIZ SULAIMAN
138520030

Salah satu instansi yang memasarkan jasa kepada konsumen adalah instansi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah klinik. Dengan adanya persaingan antar klinik yang semakin tinggi disertai dengan banyaknya pembangunan klinik baru maka klinik perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kualitas baik pelayanan medik maupun pelayanan administrasinya guna memberikan kepuasan terhadap pasien. Klinik merupakan fasilitas medis yang lebih kecil dan hanya melayani keluhan tertentu dan dikhususkan pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan. Keberadaannya di dalam masyarakat sangat penting karena klinik bisa memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit, namun biasanya dengan biaya yang cukup terjangkau. Pada penelitian ini, klinik yang dimaksud adalah Klinik Prtama Hamidah Tanjung Morawa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus Slovin dengan presi 10 % dengan tingkat kepercayaan 90%, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan koefisien korelasi *product moment* dan uji determinasi. Hasil penelitian ada hubungan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Angka signifikan yang diperoleh sebesar 0,000, yaitu $< 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kepuasan Pasien

ABSTARCT

EFFECT OF ADMINISTRATIVE SERVICES TO PATIENT SATISFACTION IN CLINIC PRATAMA HAMIDAH TANJUNG MORAWA

**HAFIZ SULAIMAN
138520030**

One of the agencies that market the services to consumers is the health service agency. Health services cause competition among health care providers including clinics. With the increasingly high competition between clinics along with the number of new clinic development, the clinic needs to continue to develop itself by providing quality services and improving the quality of both medical services and services to provide satisfaction to patients. Clinic is a smaller medical facility and only serves certain complaints and is devoted to outpatient health services. Its presence in the community is very important because the clinic can provide health facilities and services of the same quality as hospitals, but usually at a reasonable cost. In this study, the clinic in question is the Clinic Prtama Hamidah Tanjung Morawa. Aim this study to determine how the influence of administrative services to patient satisfaction in Clinic Pratama Hamidah Tanjung Morawa. The type of research used in this study is quantitative research. Population and sample of research to calculate the amount of sample used Slovin formula with presi 10% with 90% confidence level, then the sample amount in this research is 95 people. Data collection techniques were conducted with observations, questionnaires and documentation. Data analysis technique is done with product moment correlation coefficient and test of determination. The result of research there is correlation between quality of administration service to patient satisfaction in Clinic Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Significant numbers obtained by 0.000, ie <0.05 then H_0 rejected and H_a accepted.

Keywords : administration services, patient satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A selaku Dekan Fakultas ISIPOL Universitas Medan Area`
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, M. Pd sebagai dosen pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nina Angelia S. Sos M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Tak lupa saya ucapkan terimakasih buat keluargaku tercinta terutama kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan, doa dan menjadi motivator hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Buat teman-teman seperjuangan di fakultas ISIPOL, terimakasih atas semua dukungan dan doa yang telah kalian berikan.
8. Para responden yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini, terima kasih.
9. Terakhir untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi dan bahasanya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini dimasa yang akan datang.

Medan, April 2017

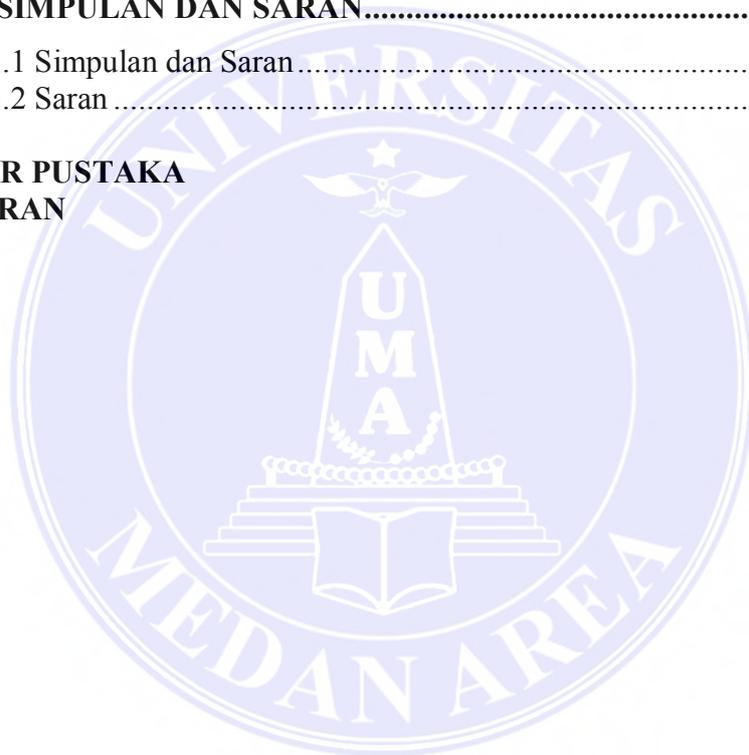
Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.5.2. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II URAIAN TEORI.....	7
2.1 Uraian Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	9
2.1.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Pengertian Administrasi.....	18
2.2.1. Pengertian Administrasi Kesehatan.....	20
2.2.2. Unsur Pokok Pelayanan Administrasi Kesehatan.....	22
2.2.3. Manfaat Pelayanan Administrasi.....	24
2.3 Kepuasan.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
2.5 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Instrumen Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1. Populasi.....	34
3.4.2. Sampel.....	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36

3.5.1 Variabel Penelitian.....	36
3.5.2 Definisi Operasional.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.2 Penyajian Data	45
4.2 Pembahasan (Pengujian Hipotesis)	61
4.2.1 Pengujian Pembahasan.....	61
4.2.2 Pembahasan Analisis Data.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Simpulan dan Saran	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Pedoman Interpretasi Nilai Korelasi Variabel Penelitian..... 41
Tabel 4.1	Umur..... 45
Tabel 4.2	Jenis Kelamin..... 45
Tabel 4.3	Pekerjaan..... 46
Tabel 4.4	Fasilitas Sarana dan Perlengkapan..... 47
Tabel 4.5	Kebersihan dan Kenyamanan..... 48
Tabel 4.6	Pelayanan Tepat Waktu..... 48
Tabel 4.7	Prosedur Pendaftaran Secara Cepat dan Tidak Berbelit- Belit..... 49
Tabel 4.8	Mampu Menangani Keluhan Pasien Secara Baik dan Tepat..... 50
Tabel 4.9	Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap..... 50
Tabel 4.10	Pegawai Bersikap Sopan..... 51
Tabel 4.11	Kemampuan dan Pengetahuan Pegawai Administrasi Sangat Baik..... 52
Tabel 4.12	Pegawai Peduli dan Memberikan Perhatian Tanpa Diskriminatif..... 52
Tabel 4.13	Pegawai Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan..... 53
Tabel 4.14	Kepuasan Mengenai Fasilitas Sarana dan Perlengkapan..... 54
Tabel 4.15	Kepuasan Mengenai Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Administrasi..... 55
Tabel 4.16	Kepuasan Mengenai Pelayanan Yang Tepat Waktu..... 55
Tabel 4.17	Kepuasan Mengenai Prosedur Pendaftaran Secara

	Cepat dan Tidak Berbelit-Belit.....	56
Tabel 4.18	Kepuasan Mengenai Pegawai Mampu Menangani Keluhan Pasien Secara Baik dan Tepat.....	57
Tabel 4.19	Kepuasan Mengenai Informasi yang Jelas dan Tanggap.....	57
Tabel 4.20	Kepuasan Mengenai Pegawai Bersikap Sopan.....	58
Tabel 4.21	Kepuasan Mengenai Kemampuan dan Pengetahuan Administrasi Sangat Baik.....	59
Tabel 4.22	Kepuasan Mengenai Pegawai Peduli dan Memberikan Perhatian Tanpa Diskriminatif.....	59
Tabel 4.23	Kepuasan Mengenai Pegawai Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan.....	60
Tabel 4.24	Correlations.....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini secara sadar ataupun tidak kita sudah memasuki era globalisasi dengan segala sisi positif dan negatifnya. Salah satu aspek nyata yang ditimbulkan oleh era globalisasi ini adalah kompetisi yang semakin tajam dan semakin berat antar pelaku bisnis dalam rangka merebut pelanggan.

Salah satu instansi yang memasarkan jasa kepada konsumen adalah instansi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah klinik. Dengan adanya persaingan antar klinik yang semakin tinggi disertai dengan banyaknya pembangunan klinik baru maka klinik perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kualitas baik pelayanan medik maupun pelayanan administrasinya guna memberikan kepuasan terhadap pasien.

Dewasa ini kegiatan administrasi sangat dibutuhkan oleh setiap instansi terutama pada klinik untuk menunjang kelengkapan informasi dalam hal pengambilan keputusan. kegiatan administrasi dalam suatu organisasi mempunyai pengaruh yang besar sekali terhadap sukses tidaknya suatu organisasi. Terutama kegiatan administrasi pada klinik dalam melakukan pengobatan. Ketika berbicara mengenai administrasi disitu juga akan dibahas mengenai pelayanan. Hal ini sangat berkaitan karena administrasi suatu kegiatan yang akan memberikan suatu pelayanan, dimana pelayanan yang diberikan harus baik dan dapat memberikan kepuasan.

Klinik yang merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan yang didalamnya melakukan kegiatan administrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terutama pelayanan administrasinya. Karena, jika pelayanan yang akan diberikan sangat berkualitas ataupun baik maka seorang pasien akan merasa puas. Namun sering kita dengar adanya keluhan-keluhan yang keluar dari pasien mengenai pelayanan yang kurang baik, terutama pada pelayanan administrasi pada saat pasien melakukan pendataan, pasien sering merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi tidak sesuai apa yang diinginkan pasien, seperti halnya keramahan pegawai administrasi sangat kurang baik terhadap pasiennya kemudian terlalu lamanya pasien menunggu saat melakukan pendaftaran dan lain sebagainya. Hal-hal seperti ini juga terjadi pada klinik Pratama Hamidah.

Klinik merupakan fasilitas medis yang lebih kecil dan hanya melayani keluhan tertentu dan dikhususkan pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan. Keberadaannya di dalam masyarakat sangat penting karena klinik bisa memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit, namun biasanya dengan biaya yang cukup terjangkau. Pada penelitian ini, klinik yang dimaksud adalah Klinik Prtama Hamidah Tanjung Morawa.

Klinik Pratama Hamidah adalah salah satu klinik yang terletak di daerah Tanjung Morawa. Dalam hal ini klinik tersebut masih mengalami kekurangan terutama pada pelayanan administrasinya. Masih adanya keluhan-keluhan dari pasien mengenai pelayanan yang tidak memuaskan pasien.

Masih terdapatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai adminstrasi yang mengecewakan. Hal ini terjadi pada saat berada diruangan administrasi dalam

melakukan pendataan terdapat sebagian pegawai yang kurang ramah terhadap pasien sehingga membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai administrasinya. Ketika pasien melakukan registrasian, pegawai administrasi melakukannya sangat lambat sehingga membuat pasien menunggu lama dan membuat pasien merasakan kejenuhan.

Pada saat itu ada keluarga pasien ingin melakukan rujukan kerumah sakit yang ada di Tanjung Morawa dan keluarga pasien tersebut menjumpai pegawai administrasi untuk menanyakan prosedur dalam melakukan rujukan, tidak sengaja saya mendengar percakapan antara keluarga pasien dengan pegawai administrasinya, bahwasannya keluarga pasien ingin menyiapkan persyaratan untuk rujukan. Namun pasien meminta kepada pegawai agar persyaratannya siap pada hari itu juga supaya pada besok harinya pasien tinggal datang kerumah sakit yang dia rujuk. Tetapi pegawai administrasi tidak memenuhi apa yang diinginkan keluarga pasien tersebut. Hal ini karena pegawai menyuruh keluarga pasien untuk kembali datang sekitar 4 jam atau 5 jam lagi. Namun keluarga pasien menolak karena hal ini memakan waktu yang lama dan ada hal lain yang akan dikerjakan keluarga pasien. Singkat cerita akhirnya pun pegawai menyiapkan persyaratannya pada hari itu juga namun pegawai tersebut tampak emosi tetapi emosi yang tidak kelihatan. Seharusnya pegawai administrasi sabar dalam menangani keluhan-keluhan dari pasien.

Untuk mengatasi masalah tersebut sudah seharusnya klinik Pratama Hamidah melakukan perbaikan kualitas pelayanan terutama pada pelayanan admnistrasinya. Dari berbagai permasalahan tersebut, secara umum keluhan muncul dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada pasiennya kurang maksimal sehingga menimbulkan

rasa ketidak puasan terhadap pasien. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan identifikasi masalah antara lain :

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa belum cukup memuaskan.
2. Kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan adanya masalah-masalah yang terjadi dalam pelayanan administrasi terhadap pasien Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa maka dari itu perlu adanya batasan masalah, agar masalah yang dikaji dapat dijadikan objek peneliti yang jelas dan terfokus.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian memiliki batasan masalah yang didapat yaitu:

1. Peneliti membatasi pelayanan administrasi pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka perumusan yang diperoleh yaitu “Apakah ada pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa”?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa kepada pasien.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

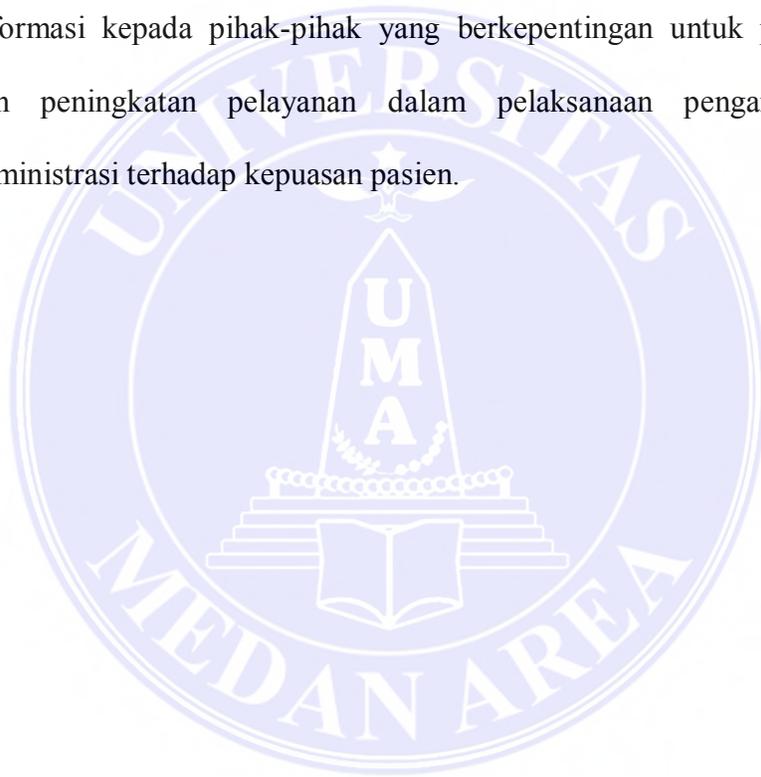
1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang berguna untuk melengkapi dan mengembangkan pelayanan yang berkualitas. Memberikan masukan kepada klinik Pratama Hamidah untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Medan Area penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri.

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan Lukman (2000:6).

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai Badudu dan Zain (2001:1095).

Kurniawan (2005:4) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa, barang, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sementara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (umum). Senada dengan itu Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan pelayanan publik.

Menurut Ratminto (2006), ada beberapa asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin, agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas badan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formuli-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban, baik bagi *providers* maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat diselesaikan dengan baik.

Sedangkan asas-asas pelayanan publik menurut Undang-undang pasal 4 Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

1. *Kepentingan umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.*
2. *Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.*

3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. *Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.*
8. *keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.*
9. *Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.* Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
10. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
11. *kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.*

2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai.

Menurut Istianto (2011: 111-117) terdapat delapan prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

1. Kesederhanaan.

Bahwa prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian.

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif dalam memberikan pelayanan
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan.

Prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisien

Dalam efisien ini mempunyai prinsip yang mengandung beberapa arti diantaranya yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hari-hari yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b. Dicegah adanya penulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal ini proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan, masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan waktu

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, persyaratan teknis administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.
3. Kepastian hukum, pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan baik.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, rama serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Berry dan Zenthaml yang dalam Lupiyoadi (2006: 181) berpendapat bahwa “Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman”.

Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas

pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Wyckof dalam Wisnalmawati (2005: 155) berpendapat bahwa “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Tjiptono (2005) menerangkan bahwa apabila jasa yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Menurut Kotler dalam Wisnalmawati (2005: 156) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”.

Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan Roesanto (2000) dalam Nanang Tasunar (2006: 44) berpendapat bahwa: “Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan”. Suratno dan Purnama (2004) organisasi dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1985) dalam buku Zulfan Yamin (2013:10), telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan, sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

2.2 Pengertian Administrasi

Sesungguhnya istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kerja sama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama. Banyak para ahli mengungkapkan pengertian tentang administrasi yang berbeda, tetapi dari sekian banyak pengertian tentang administrasi tersebut semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Pengertian Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata “*Ad*” artinya intensif dan “*ministrare*” artinya melayani, membantu dan mengarahkan. Jadi, dapat dikatakan administrasi secara etimologi merupakan melayani secara intensif.

Administrasi pada dasarnya tidak hanya sebatas pada kegiatan ketatausahaan. Namun, administrasi memiliki arti yang lebih luas dan lebih jelas pula. Menurut Ulbert Silalahi (2003: 5-7) administrasi dibagi dalam dua pengertian, yaitu:

1. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain.
2. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (*clerical work, office work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas bahwa sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

Berangkat dari definisi tersebut, selanjutnya Silalahi (1992:10-11) mendefinisikan beberapa ciri pokok administrasi, yaitu:

1. Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan lebih dari satu orang.
2. Kerja sama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Sejalan dengan pemikiran Silalahi, penjelasan serupa juga datang dari Maringan Masry Simbolon (2004:14) berpendapat bahwa administarsi dalam arti

sempit berasal dari kata “*administratie*” (bahasa Belanda) yang meliputi kegiatan, pembukuan ringan, ketik-mengketik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*) jadi tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti luas yaitu dari kata “*administration*” (bahasa Inggris).

Max Webber dalam Kumorotomo dengan bukunya “Etika Administrasi Negara” (2005:82) Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Otoritas disini dapat dimiliki oleh aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara. Siagian (2001:4) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.2.1 Pengertian Administrasi Kesehatan

Jika kita menjelaskan tentang administrasi kesehatan, maka ada dua hal yang harus kita jelaskan yaitu administrasi dan kesehatan itu sendiri. Sedangkan administrasi secara bahasa berasal dari perkataan lain yaitu *administrare* yang dalam bahasa Inggrisnya *administration* yang berarti *to serve* dan artinya adalah melayani atau mengabdikan. Jadi secara etimologi administrasi berarti “melayani dengan sebaik-baiknya”.

Uraian diatas menjelaskan arti administrasi secara bahasa, akan tetapi administrasi juga dapat diartikan sebagai berikut, Azwar (1985:5):

1. Administrasi adalah kegiatan kerja sama secara rasional yang tercermin pada pengelompokan kegiatan menurut fungsi yang dilakukan.

2. Administrasi adalah kombinasi antara pengambilan keputusan dengan pelaksanaan dari keputusan tersebut untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan orang lain.
4. Administrasi adalah upaya mencapai tujuan yang diinginkan dengan menciptakan lapangan pekerjaan yang menguntungkan.
5. Administrasi adalah suatu proses dengan mana upaya untuk mencapai tujuan tertentu dapat dilaksanakan dan diawasi.

Dari pengertian-pengertian diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan kerja sama dalam upaya mencapai tujuan yang telah diinginkan dan ditetapkan sebelumnya dengan menciptakan lingkungan kerja yang menguntungkan dan bantuan orang lain.

Sedangkan kesehatan secara harfiah merupakan kata dasar sehat yang mendapat awalan Ke-, yang artinya terbebas dari berbagai macam gangguan maupun penyakit baik dari segi fisik maupun psikis. Jika diartikan dari kalimat dasarnya, kesehatan adalah kondisi atau keadaan yang dapat mencerminkan keadaan tubuh seseorang dari berbagai penyakit maupun gangguan fisik dan psikis.

Azwar (1988:5) mengartikan kesehatan yaitu:

- a. Sehat adalah keadaan seimbang yang dinamis antara bentuk dan fungsi bentuk tubuh dengan berbagai faktor yang berusaha mempengaruhinya.
- b. Sehat adalah suatu keadaan sejahtera sempurna dari fisik, mental dan sosial yang tidak hanya terbatas pada bebas keturunan dari penyakit atau kelemahan saja.

- c. Sehat adalah suatu keadaan dan kualitas dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar dengan segala faktor keturunan dan lingkungan yang dipunyainya.
- d. Sehat adalah keadaan dimana seseorang pada waktu diperiksa oleh ahlinya tidak mempunyai keluhan ataupun tidak terdapat tanda-tanda penyakit atau kelainan.

Dari definisi diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa kesehatan adalah keadaan seimbang dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar baik fisik, mental dan sosial yang tidak hanya terbatas pada penyakit saja.

Mencermati pengertian-pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kesehatan adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk melayani masyarakat demi terciptanya keadaan sehat.

2.2.2 Unsur Pokok Pelayanan Administrasi Kesehatan

Menurut pendapat Azwar (1988:6-12) unsur pokok dalam pelayanan administrasi kesehatan setidaknya-tidaknya ada tiga unsur pokok yang peranannya sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya pelayanan administrasi kesehatan, yaitu:

1. Fungsi administrasi

yang dimaksud dengan fungsi administrasi yaitu langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam batasan administrasi kesehatan fungsi administrasi diantaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan penilaian.

2. Perangkat administrasi

Yang dimaksud dengan perangkat administrasi adalah segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan administrasi. Secara umum perangkat administrasi yaitu:

- a. Sumber (*resource*) adalah segala sesuatu yang dapat dipakai untuk menghasilkan barang atau jasa. Sumber ini dapat dibedakan menjadi tiga yaitu sumber tenaga, sumber modal dan sumber alamiah.
- b. Tata cara (*procedure*) adalah kemajuan teknologi kedokteran yang dimiliki dan diterapkan.

Kesanggupan (*capacity*) adalah keadaan fisik, mental dan biologis tenaga pelaksana.

3. Tujuan administrasi

Tujuan utama diterapkannya administrasi kesehatan adalah agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan perawat kedokteran dan lingkungan sehat dapat terpenuhi dengan sebaik-baiknya.

Kebutuhan kesehatan adalah sesuatu yang secara obyektif diperlukan oleh seseorang untuk meningkatkan kesehatannya. Sedangkan tuntutan kesehatan adalah sesuatu yang secara subyektif diperlukan seseorang untuk meningkatkan kesehatannya. Ketiga unsur pokok administrasi kesehatan tersebut saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Hubungan dan saling mempengaruhi tersebut berlangsung agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dimana tujuan tersebut adalah terciptanya keadaan sehat, yang menyangkut para pemakai jasa pelayanan kesehatan yaitu masyarakat secara keseluruhan.

2.2.3 Manfaat Pelayanan Administrasi

Manfaat pelayanan administrasi kesehatan menurut Azwar (1988:15-17) adalah:

- a. Dapat dikelolanya sumber, tata cara dan kesanggupan yang dimiliki secara efektif dan efisien. Karena sumber, tata cara dan kesanggupan yang tersedia terbatas, maka perlu untuk dikelola dengan sebaik-baiknya.
- b. Dapat terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan akan kesehatan secara tepat dan sesuai. Agar kebutuhan dan tuntutan tersebut dapat terpenuhi, maka diperlukan keterampilan untuk menentukan kebutuhan dan tuntutan itu sendiri. Disinilah peranan penting kesehatan, karena dengan diterapkannya administrasi kesehatan tersebut akan dapat diketahui dengan tepat berbagai kebutuhan dan tuntutan yang terdapat dimasyarakat.
- c. Dapat disediakan dan diselenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Karena administrasi kesehatan dapat mengatur pemanfaatan sumber, tata cara dan kesanggupan yang dimiliki dengan baik, serta dapat menentukan kebutuhan dan tuntutan dengan tepat, maka dapatlah diharapkan tersedianya dan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa pelayanan administrasi kesehatan adalah tersedia dan terselenggaranya pelayanan kesehatan sedemikian rupa sehingga sumber, tata cara dan kesanggupan tenaga pelaksana bekerja dengan efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan.

2.3 Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan

sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandra,2011:292).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Sedangkan menurut Oliver (1992) sebagaimana dikutip Tjiptono dan Chandra (2011:294), kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Kajian literatur kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese & Cote (2000) sebagaimana dikutip Tjiptono dan Chandra (2011:292), mereka mendefinisikan 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun, meskipun definisi-definisi tersebut bervariasi (bahkan beberapa diantaranya saling tidak konsisten satu sama lain), kedua pakar dari *Washington State University* ini menemukan kesamaan dalam hal tiga komponen utama:

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif);
2. Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya);
3. Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).

Christopher Lovelock sebagaimana dikutip Rangkuti (2003:18–19) menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kriteria tersebut adalah:

1. *Reliability* (keandalan), Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap), Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (jaminan), Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Empathy* (empati), Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (kasat mata), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan) kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja (*performance*) kita (atau perusahaan kita) (Gaspersz,2011:36). Manajemen perusahaan L.L. Bean, Freeport, Maine sebagaimana dikutip Gaspersz (2011:36) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tapi kita yang tergantung pada dia.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada kebutuhannya.
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri dari tiga komponen: respon menyangkut fokus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu. Engel (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2011:292) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Menurut Kotler (2006:177), kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Pelanggan rumah sakit adalah pasien dan keluarganya. Menurut Yacobalis (1989) sebagaimana dikutip Sabarguna (2008:12) kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Menurut Pohan (2007:144–154) kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami pasar

biasa. Dalam layanan kesehatan, pilihan-pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak.

Kepuasan pelanggan merupakan bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Keinginan pasien dan atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien. Transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga survei perlu dilakukan secara berkala dan akurat.

Kepuasan pasien menurut Pohan (2007:144–154) diukur dengan indikator berikut:

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
 - a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
 - b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
 - c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Dinyatakan oleh sikap terhadap:
 - a. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.

- b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
Ditentukan dengan melakukan pengukuran:
 - a. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
 - b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 - c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
 - d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
 - e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter dan atau rencana pengobatan.
4. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Ditentukan oleh sikap terhadap:
 - a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
 - b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
 - c. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Hal tersebut dinyatakan melalui pengamatan:

1. Luasnya layanan medik yang digunakan di luar sistem layanan kesehatan.
2. Proporsi pasien yang meninggalkan program dan memilih program kesehatan lain.
3. Jumlah dan jenis keluhan yang diterima sistem layanan kesehatan.
4. Perjanjian yang batal dan angka pembatalan.

5. Angka ketersediaan obat dari resep yang diberikan.
6. Proporsi pasien yang mengganti dokter (jika dimungkinkan oleh sistem).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan menurut Muninjaya (2011:13) disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pelanggan dapat dibuatkan rumus:

$$Satisfaction = f(\text{performance} - \text{expectation})$$

Dari rumus ini dihasilkan tiga kemungkinan:

1. *Performance < Expectation*

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih jelek dari apa yang diharapkan para pelanggannya (pasien dan keluarganya), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya, pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

2. *Performance = Expectation*

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan sama dengan harapan parapenggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya. Hasilnya, para pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

3. *Performance > Expectation*

Bila kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih tinggi dari harapan para penggunanya, pengguna pelayanan kesehatan akan menerima pelayanan

kesehatan melebihi harapannya. Hasilnya, para pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Harapan pelanggan dibentuk menurut Hartono (2010:46), atas dasar:

1. Pengalaman masa lalu seseorang dengan situasi yang sama atau serupa.
2. Pernyataan dari teman atau kerabat lain.
3. Pernyataan dari rumah sakit itu sendiri.

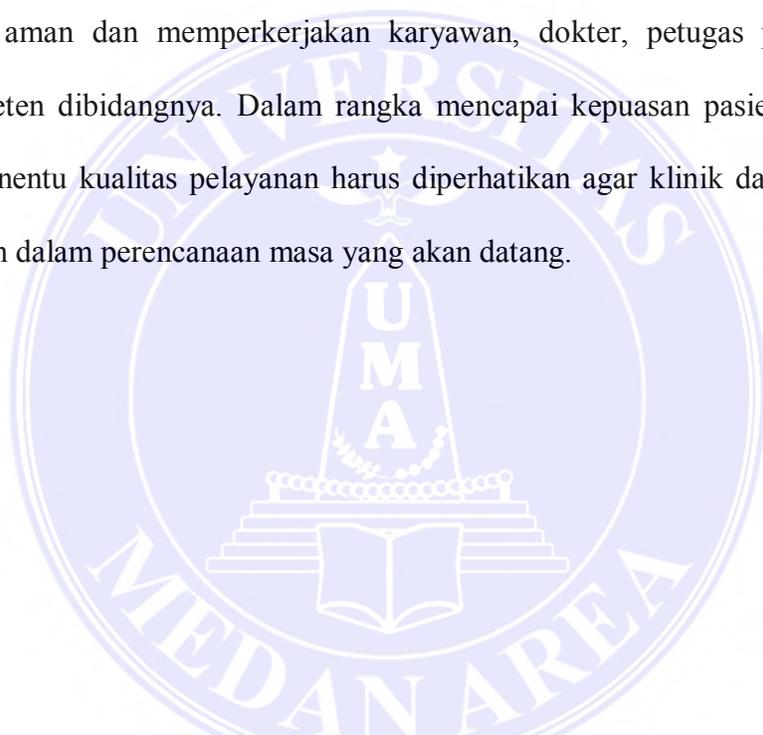
Kepuasan pelanggan menurut Gaspersz (2011:38–39) dinyatakan sebagai rasio: $Z = X/Y$; dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang dirasakan oleh pelanggan, dan Y adalah kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk melebihi kebutuhan maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu ($Z > 1$). Sedangkan pada sisi lain apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari produk lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan mereka, maka kepuasan pelanggan akan menjadi lebih atau bernilai lebih kecil dari satu ($Z < 1$).

2.4 Kerangka Pemikiran

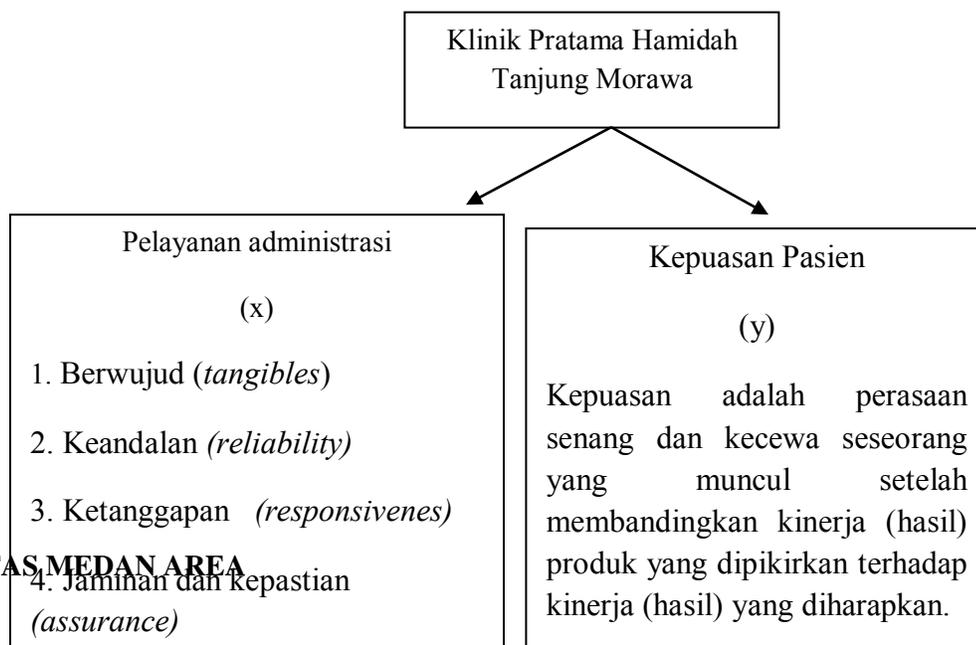
Klinik adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menjadikan pelayanan medis dasar atau spesialisasi. Biasanya klinik hanya mengobati penyakit-penyakit ringan seperti demam dan sebagainya, sedangkan kasus-kasus yang lebih parah diajukan ke rumah sakit. Pasien yang dikhususkan untuk melakukan pengobatan yaitu pasien rawat jalan. Berbagai kegiatan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan di klinik yang

mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendataan pasien, pelayanan medik (dokter), pelayanan administrasi, pelayanan obat.

Kepuasan pasien menjadi prioritas utama dimana tingkat harapan pasien serta kinerja klinik haruslah sesuai dengan keinginan pasien. Klinik harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pasien agar kepuasan dapat terpenuhi. Klinik harus dapat memberikan jaminan bahwa jasa kesehatan dapat dijamin kebenarannya, nyaman, aman dan memperkerjakan karyawan, dokter, petugas paramedik yang berkompeten dibidangnya. Dalam rangka mencapai kepuasan pasien, maka faktor-faktor penentu kualitas pelayanan harus diperhatikan agar klinik dapat memberikan keputusan dalam perencanaan masa yang akan datang.



Gambar 2.1 kerangka pemikiran penelitian



Sumber : diolah oleh penulis

2.5 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sebenarnya harus diuji. Berdasarkan permasalahan diatas maka sebagai jawaban sementara penulis membuat hipotesa sebagai berikut :

Ha : Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

Ho : Tidak Ada Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Seperti disebutkan Arikunto, penelitian kuantitatif banyak dituntut untuk menggunakan angka dari pengumpulan data, penafsiran tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian juga pemahaman dan kesimpulan ini juga disertai dengan tabel, grafik atau bagan Arikunto (2010:90).

Dalam Sarwono (2006:258) menjelaskan bahwa jenis kuantitatif ini mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian. Variabel-variabel ini kemudian didefinisikan dalam bentuk operasinalisasi masing-masing.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Januari-februari 2017.

3.3. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yaitu menggunakan sampling dan populasi untuk dijadikan sumber penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut Arikunto (2010:115) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berada di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Populasi penelitian ini berjumlah 1742 responden yang dipilih secara tidak sengaja

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu Sugiyono (2011:91).

Metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *Accidental Sampling*, yaitu penentuan sampel dengan cara kebetulan. Dengan pertimbangan keterbatasan waktu dan biaya maka jumlah responden dibatasi, dengan hanya ketepatan waktu penelitian dengan waktu pasien yang mengunjungi Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa.

Berdasarkan data populasi yang ada, maka untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus Slovin dengan presi 10 % dengan tingkat kepercayaan 90%, yakni sebagai berikut.

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

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya Populasi

d^2 = Presisi

Dari rumus *Slovin* tersebut, maka besarnya sampel yang diambil pada penelitian :

$$n = \frac{1742}{1742 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{17,42 + 1}$$

$$n = \frac{1742}{18,42}$$

$$n = 94,5$$

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang.

3.5. Variabel dan Definisi Operasional

3.5.1. variabel

Variabel yaitu apa yang menjadi titik perhatian penelitian Arikunto (2010:97):

- a. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi (X). Indikatornya yaitu:
 1. Berwujud (*tangible*)
 2. Keandalan (*reliability*)
 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
 5. Empati (*empathy*),
- b. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y). Indikatornya yaitu : kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.
1. Pelayanan sesuai kebutuhan
 2. Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diberikan
 3. Fasilitas yang dapat memuaskan

3.5.2. Definisi Operasional

- 1) Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang digunakan oleh penyelenggara guna memenuhi harapan konsumen. Adapun indikator-indikator yang dapat mengukur variabel-variabel tersebut antara lain, adalah:
- a. Berwujud (*tangible*), Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
 - b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan..
 - d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
 - e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.
- 2) Kepuasan pasien merupakan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.
- 1) Pelayanan sesuai kebutuhan
 - 2) Kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diberikan
 - 3) Fasilitas yang dapat memuaskan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa, lingkungan Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Angket (*Quesioner*)

Pengumpulan data dengan cara menyebarkan angket daftar pertanyaan kepada responden dimana responden harus memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan.

3. Dokumentasi

Digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa, seperti informasi mengenai visi misi, motto dan struktur organisasi Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan

kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan

Data yang terkumpul diolah untuk mengetahui angka yang berkaitan dengan variabel X (pelayanan administrasi) dengan variabel Y (kepuasan pasien). Teknik analisis data yang digunakan adalah :

1. Teknik Korelasi *Product Moment*

Product moment correlation atau *product of the moment correlation* adalah salah satu teknik untuk mencari korelasi antara dua variabel yang kerap kali digunakan. Dikatakan *product moment correlation* karena koefisien korelasinya diperoleh dengan cara mencari hasil perkalian dari momen-momen variabel yang dikorelasikan (*product of the moment*). Teknik *product moment correlation* bertujuan untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara variabel X yaitu “Kualitas Pelayanan Administrasi” dengan variabel Y “Kepuasan Pasien”.

Rumus Teknik Korelasi *Product Moment* menurut Sudjono (2010:204) :

$$\text{Rumus : } r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi antara variable x dan y.

x : Nilai yang diperoleh dari variable x.

y : Nilai yang diperoleh dari variable y.

Table 3.1
Pedoman Interpretasi nilai korelasi variable penelitian

Besarnya \otimes Product moment (r_{xy})	Interprestasi
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

2. Uji Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya pengaruh antara variable X (kualitas pelayanan administrasi) dengan variable Y (kepuasan pasien) dapat dilakukan dengan menghitung koefisien determinasinya. Maka mencari koefisien determinasinya dilakukan dengan rumus :

$$D = (r^2) \times 100 \%$$

Keterangan :

D = koefisien determinasi

r = korelasi antara variable x dengan variable y

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Rineka Cipta
- Badudu, J.S. dan Zain, Sutan Muhammad. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media dengan STIAMI Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid I. Edisi ke-VI. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi V. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bumi Aksara
Jakarta.

-----,1992. L.P. *Ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi
Negara*. Edisi Desember. Tp. Tt.

Undang-Undang :

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang
pedoman penyelenggaraan pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2002 Tentang
Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

Internet :

<http://repository.ut.ac.id/652/>

[https://www.scribd.com/mobile/doc/46469852/UU-Nomor-25-Tahun-2009-
Tentang-Pelayanan-Publik-Resume](https://www.scribd.com/mobile/doc/46469852/UU-Nomor-25-Tahun-2009-Tentang-Pelayanan-Publik-Resume)

[http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-
pelayanan.html?m=1](http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html?m=1)

<http://www.naraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html?m=1>



**Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah
Tanjung Morawa**



**Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah
Tanjung Morawa**



Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa



Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa



**Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah
Tanjung Morawa**

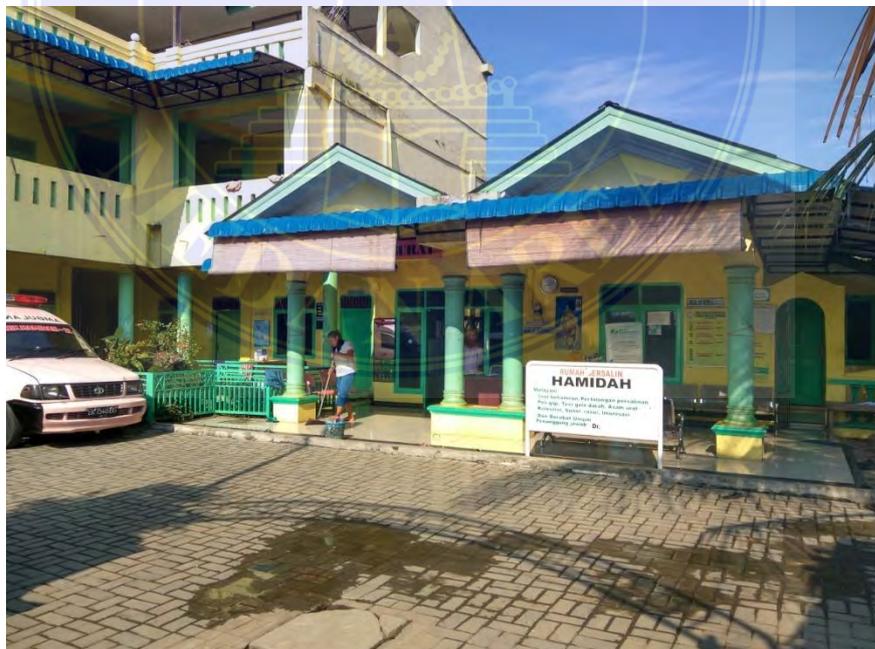


**Gambar : saat pasien mengisi kuesioner di Klinik Pratama Hamidah
Tanjung Morawa**

LAMPIRAN 3



Gambar : Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa



Gamabar : Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa

KUESIONER
PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PRIMA HAMIDAH TANJUNG MORAWA

A. PETUNJUK

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan dibawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas anda
2. Berikan tanda centang (✓) pada kolom yang disediakan.
3. Diharapkan anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
4. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN :

Nama : _____

Umur : _____

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Alamat : _____

Pekerjaan : Pelajar PNS
 Mahasiswa Karyawan
 Pegawai Swasta Lainnya
 Wiraswasta

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MENGETAHUI PENDAPAT PASIEN
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI DI KLINIK PRIMA
HAMIDAH TANJUNG MORAWA**

Keterangan :

SS : Sangat Setuju Skor = 5
S : Setuju Skor = 4

KS : Kurang Setuju Skor = 3
 TS : Tidak Setuju Skor = 2
 STS: Sangat Tidak Setuju Skor = 1

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas Sarana serta perlengkapan yang ada pada ruangan administrasi seperti komputer, kursi, ac dan lainnya berfungsi dengan baik.					
2	Kebersihan dan Kenyamanan lingkungan administrasi dipelihara dengan baik					
3	Pegawai administrasi menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
4	Prosedur pendaftaran dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
5	Pegawai administrasi mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat					
6	Pegawai administrasi memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan pasien dengan cepat.					
7	Pegawai administrasi bersikap sopan terhadap pasiennya.					
8	Kemampuan dan penguasaan yang dimiliki pegawai administrasi sangat baik sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang ada					
9	Pegawai administrasi peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dalam memberikan pelayanan.					
10	Pegawai memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pasien					

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MENGETAHUI PENDAPAT PASIEN
 TENTANG KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRIMA HAMIDAH
 TANJUNG MORAWA**

Keterangan :

SP : Sangat Puas Skor = 5
 P : Puas Skor = 4
 KP : Kurang Puas Skor = 3
 TP : Tidak Puas Skor = 2
 STP: Sangat Tidak Puas Skor = 1

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Saya merasa puas dengan fasilitas sarana serta perlengkapan yang ada pada ruangan administrasi seperti komputer, kursi, ac dan lainnya berfungsi dengan baik.	SP	P	KP	TP	STP
2	Saya merasa puas dengan kebersihan dan Kenyamanan lingkungan administrasi dipelihara dengan baik					
3	Saya merasa puas karena pegawai administrasi menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
4	Saya merasa puas karena prosedur pendaftaran dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.					
5	Saya merasa puas karena pegawai administrasi mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat					
6	Saya merasa puas karena pegawai administrasi memberikan informasi yang jelas dan tanggap dalam membantu kesulitan pasien dengan cepat.					
7	Saya merasa puas karena pegawai administrasi bersikap sopan terhadap pasiennya.					
8	Saya merasa puas dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai administrasi sangat baik sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang ada					
9	Saya merasa puas karena pegawai administrasi peduli dan memberikan perhatian secara pribadi tanpa diskriminatif dalam memberikan pelayanan.					
10	Saya merasa puas karena pegawai memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pasien					

DATA HASIL KUESIONER

NO	NAMA	UMUR	JENIS KELA MIN	PEKERJAAN	PELAYANAN ADMINISTRASI (VARIABEL X)										JLH	KEPUASAN PASIEN (VARIABEL Y)										JLH
					X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	AYU AGRESIA	16	P	PELAJAR	4	4	4	2	4	2	5	4	5	4	38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
2	RAHMAD HARIADI	24	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	40
3	KUSMIANTO	52	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
4	M. HARDIANSYAH	27	L	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
5	SRI REZEKI	46	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	3	5	2	2	36
6	SRI WAHYUNI	29	P	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
7	AL FAQAH	36	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	41	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	39
8	ANITA	27	P	LAINNYA	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	41	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	38
9	IWAN RIANTO	36	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
10	ASTRI	22	P	MAHASISWA	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	35	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	32
11	KIKI ANDRIANI	20	P	MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
12	BAYU KURNIAWAN	36	L	PNS	5	5	4	4	3	3	4	2	3	4	37	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	40
13	SELAMAT ARYADI	31	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
14	SYAMSI AH	45	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
15	HERA ARDIANSYAH	34	L	PEGAWAI SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
16	NURHAYATI	30	P	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
17	SYAFRUL	46	L	WIRASWASTA	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	39	5	5	3	3	3	4	3	3	5	1	35
18	DEVI SURYANI	36	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
19	RAHMI NANDA PUTRI	20	P	MAHASISWA	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	36	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35
20	HENDRA SUSANTO	30	P	KARYAWAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	39
21	RUDIANSYAH	23	L	WIRASWASTA	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	35	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	34
22	ERWIN	32	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	5	3	3	4	4	3	2	3	4	4	35

23	ZHARLY	35	L	LAINNYA	5	5	4	4	4	2	2	3	3	3	35	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	36
24	RIZKY SAPUTRA	25	L	PNS	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	41
25	NASRUL	27	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	4	5	4	2	2	4	4	4	3	4	36
26	DESY	25	P	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	ABD. BAHRI	46	L	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	35
28	ARMAN	37	L	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45	3	3	3	4	4	5	5	3	3	5	38
29	M. SYAFI'I	47	L	WIRASWASTA	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	39	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	40
30	DIDIK HIMAWAN	31	L	PEGAWAI SWASTA	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	45	5	4	4	1	3	5	4	3	4	4	37
31	ZULKARNAIN	62	L	LAINNYA	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	43	5	5	4	2	4	4	2	2	4	4	36
32	MELKI	35	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	2	3	3	3	4	5	34
33	NUR SURYADI	37	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	4	2	2	5	5	5	3	3	38
34	EFENDI	29	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	34	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	36
35	JESIMUN	59	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	41
36	DWI RAFIKA	19	P	MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34
37	NGADINO	46	L	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	38	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	33
38	M. IKHSAN	33	L	LAINNYA	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44	5	5	4	1	2	4	4	5	4	3	37
39	ANDI KURNIAWAN	38	L	WIRASWASTA	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	39	5	4	3	4	4	4	5	2	3	1	35
40	NURHASANA	39	P	PNS	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	42	5	5	4	2	2	3	5	3	3	2	34
41	NASRUL	27	L	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	37
42	HARI	30	L	PNS	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	38	4	4	4	2	5	5	4	4	4	5	41
43	FAHRI	22	L	MAHASISWA	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
44	ARDIANI	23	P	MAHASISWA	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
45	SYARIFA	18	P	PELAJAR	4	3	5	4	2	4	4	4	1	3	34	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40
46	ULFA	33	P	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	32
47	HANDOKO	39	L	PEGAWAI SWASTA	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	32	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	33
48	SUPRIADI	22	L	WIRASWASTA	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	43

49	PRANOWO	28	L	WIRASWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
50	YESI ELVIRA	30	P	PEGAWAI SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	35	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	36
51	AGIL SYAHRIL	23	L	MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40	5	4	4	3	4	5	2	5	1	2	35
52	ABDURRAHMAN	44	L	LAINNYA	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	42	5	5	5	4	3	4	4	2	3	4	39
53	RIAN	33	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	4	3	4	4	5	4	1	3	3	2	33
54	FATMA SARI	29	P	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	YUNI KARTKA	17	P	PELAJAR	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	36	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	34
56	SATRIO WIBOWO	28	L	WIRASWASTA	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
57	ALDRI SULAIMAN	27	L	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	5	2	2	2	2	1	30	4	4	5	3	3	3	3	3	3	1	32
58	HENDRA SUCIPTO	30	L	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
59	LISANTI UTARI	25	P	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
60	PARWATI UTAMI	23	P	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	42
61	SITI MAWADDAH	27	P	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	5	5	5	3	3	3	4	5	4	3	40
62	KHARUNNISA	18	P	PELAJAR	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
63	NITA DEVI	29	P	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	ELVINA SARI	30	P	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	37
65	JAKA LATIF	35	L	LAINNYA	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	31	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	30
66	SUMINTO	50	L	LAINNYA	3	3	3	4	4	5	5	2	2	2	33	3	4	3	4	4	3	3	5	2	1	32
67	SALIYA	40	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	3	3	3	2	2	1	30	5	5	4	4	3	3	4	2	2	3	35
68	ANIS	33	P	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
69	SUBARSONO	57	L	WIRASWASTA	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	37	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	37
70	DEWI PUSPITA	24	P	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	38
71	PUTRI AYU	30	P	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
72	UCOK BAMBANG	42	L	PEGAWAI SWASTA	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	40	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	41
73	SAID RAHMAD	29	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	31
74	SUMIADI	49	L	WIRASWASTA	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39

75	IRWAN	24	L	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
76	HERMANTO	28	L	WIRASWASTA	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
77	DESY	23	P	MAHASISWA	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	45	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	32
78	LEGIMIN	50	L	LAINNYA	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	36	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	40
79	SUKARDI	48	L	PEGAWAI SWASTA	4	5	4	4	3	3	4	3	2	2	34	5	5	5	4	4	4	2	2	4	3	38
80	NANDA LUBIS	30	P	PEGAWAI SWASTA	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
81	FAJAR NUGROHO	27	L	PEGAWAI SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	36
82	TEGUH ARDIANSYAH	17	L	PELAJAR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	WAWAN	35	L	WIRASWASTA	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	34	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	39
84	VIRA SEPTIA	30	P	PEGAWAI SWASTA	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	42	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	35
85	MULYADI	44	L	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	35	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	31
86	MARIANI	56	P	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	SUKIJAN	60	L	WIRASWASTA	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
88	RINA	34	P	PEGAWAI SWASTA	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	45	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	43
89	DANANG	38	L	WIRASWASTA	5	3	4	2	2	2	2	3	2	3	28	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	29
90	ILHAM	27	L	PEGAWAI SWASTA	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	35	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
91	LINDI SEPTIA	23	P	MAHASISWA	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
92	KIRANA AININGSI	23	P	MAHASISWA	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	39
93	ZULHAM	25	L	LAINNYA	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	30	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	31
94	VIKY	29	L	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	AGUNG SYAHPUTRA	18	L	PELAJAR	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35

Frequencies

Frequency Table

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-30	51	53,7	53,7	53,7
	31-45	30	31,6	31,6	85,3
	46-65	14	14,7	14,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	57	60,0	60,0	60,0
	P	38	40,0	40,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KARYAWAN	1	1,1	1,1	1,1
	LAINNYA	13	13,7	13,7	14,7
	MAHASISWA	13	13,7	13,7	28,4

PEGAWAI SWASTA	20	21,1	21,1	49,5
PELAJAR	6	6,3	6,3	55,8
PNS	6	6,3	6,3	62,1
WIRASWASTA	36	37,9	37,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fasilitas Sarana dan Perlengkapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	13	13,7	13,7	14,7
Setuju	53	55,8	55,8	70,5
Sangat Setuju	28	29,5	29,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Administrasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	14	14,7	14,7	16,8
Setuju	55	57,9	57,9	74,7
Sangat Setuju	24	25,3	25,3	100,0

Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Administrasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2,1	2,1	2,1
Kurang Setuju	14	14,7	14,7	16,8
Setuju	55	57,9	57,9	74,7
Sangat Setuju	24	25,3	25,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Pelayanan yang Tepat Waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Setuju	13	13,7	13,7	14,7
Setuju	63	66,3	66,3	81,1
Sangat Setuju	18	18,9	18,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Prosedur Pendaftaran Secara Cepat dan Tidak Berbeli-Belit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3,2	3,2	3,2

Kurang Setuju	7	7,4	7,4	10,5
Setuju	67	70,5	70,5	81,1
Sangat Setuju	18	18,9	18,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Mampu Menangani Keluhan Pasien Secara Baik dan Tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	4	4,2	4,2	5,3
Kurang Setuju	17	17,9	17,9	23,2
Setuju	55	57,9	57,9	81,1
Sangat Setuju	18	18,9	18,9	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	4	4,2	4,2	5,3
Kurang Setuju	18	18,9	18,9	24,2
Setuju	58	61,1	61,1	85,3
Sangat Setuju	14	14,7	14,7	100,0

Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	4	4,2	4,2	5,3
Kurang Setuju	18	18,9	18,9	24,2
Setuju	58	61,1	61,1	85,3
Sangat Setuju	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Pegawai Bersikap Sopan

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	3	3,2	3,2	4,2
Kurang Setuju	17	17,9	17,9	22,1
Setuju	59	62,1	62,1	84,2
Sangat Setuju	15	15,8	15,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kemampuan dan Pengetahuan Administrasi Sangat Baik

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6,3	6,3	6,3

Kurang Setuju	14	14,7	14,7	21,1
Setuju	60	63,2	63,2	84,2
Sangat Setuju	15	15,8	15,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Pegawai Peduli dan Memberikan Perhatian Tanpa Diskriminatif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	6	6,3	6,3	7,4
Kurang Setuju	17	17,9	17,9	25,3
Setuju	57	60,0	60,0	85,3
Sangat Setuju	14	14,7	14,7	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Pegawai Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	4,2	4,2	4,2
Tidak Setuju	6	6,3	6,3	10,5
Kurang Setuju	17	17,9	17,9	28,4
Setuju	56	58,9	58,9	87,4

Sangat Setuju	12	12,6	12,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Fasilitas Sarana dan Perlengkapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
Kurang Puas	10	10,5	10,5	11,6
Puas	57	60,0	60,0	71,6
Sangat Puas	27	28,4	28,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Administrasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	4,2	4,2	4,2
Kurang Puas	20	21,1	21,1	25,3
Puas	51	53,7	53,7	78,9
Sangat Puas	20	21,1	21,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Pelayanan yang Tepat Waktu

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	4,2	4,2	4,2
Kurang Puas	12	12,6	12,6	16,8
Puas	64	67,4	67,4	84,2
Sangat Puas	15	15,8	15,8	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Prosedur Pendaftaran Secara Cepat dan Tidak Berbeli-Belit

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	3	3,2	3,2	3,2
Tidak Puas	11	11,6	11,6	14,7
Kurang Puas	23	24,2	24,2	38,9
Puas	50	52,6	52,6	91,6
Sangat Puas	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Mampu Menangani Keluhan Pasien Secara Baik dan Tepat

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	8	8,4	8,4	8,4
Kurang Puas	32	33,7	33,7	42,1

Puas	46	48,4	48,4	90,5
Sangat Puas	9	9,5	9,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Memberikan Informasi yang Jelas dan Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	3,2	3,2	3,2
Kurang Puas	27	28,4	28,4	31,6
Puas	54	56,8	56,8	88,4
Sangat Puas	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Kepuasan Mengenai Pegawai Bersikap Sopan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Puas	6	6,3	6,3	7,4
Kurang Puas	21	22,1	22,1	29,5
Puas	57	60,0	60,0	89,5
Sangat Puas	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**Kepuasan Mengenai Kemampuan dan Pengetahuan Administrasi
Sangat Baik**

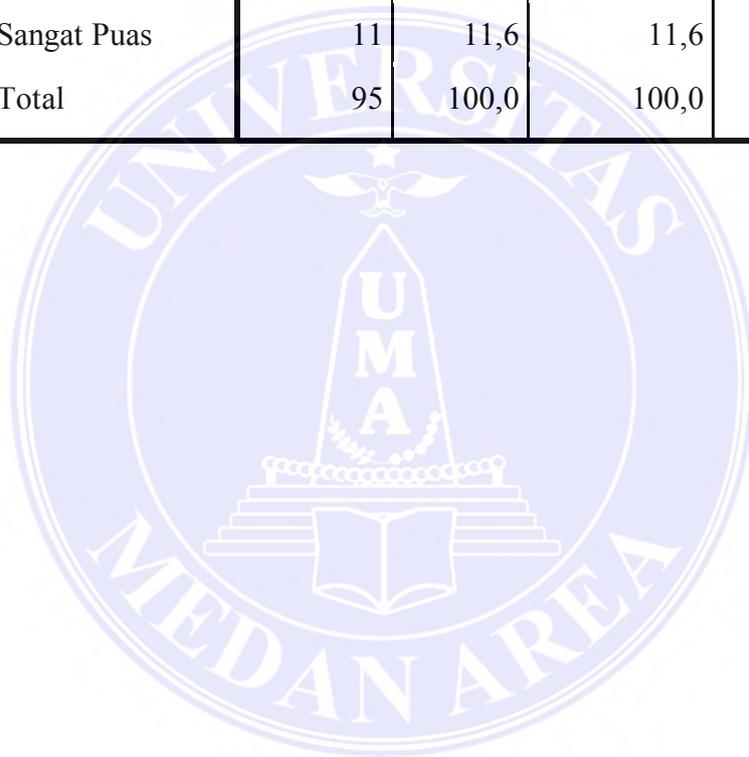
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	11	11,6	11,6	11,6
Kurang Puas	19	20,0	20,0	31,6
Puas	54	56,8	56,8	88,4
Sangat Puas	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**Kepuasan Mengenai Pegawai Peduli dan Memberikan Perhatian Tanpa
Diskriminatif**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Puas	8	8,4	8,4	9,5
Kurang Puas	23	24,2	24,2	33,7
Puas	53	55,8	55,8	89,5
Sangat Puas	10	10,5	10,5	100,0
Total	95	100,0	100,0	

**Kepuasan Mengenai Pegawai Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon
Permintaan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Puas	4	4,2	4,2	4,2
Tidak Puas	8	8,4	8,4	12,6
Kurang Puas	26	27,4	27,4	40,0
Puas	46	48,4	48,4	88,4
Sangat Puas	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	



Correlations

Correlations

		Total Variabel X	TotalVariabe l Y
Total Variabel X	Pearson Correlation	1	,514**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	95	95
TotalVariabel Y	Pearson Correlation	,514**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	95	95

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

