

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS
GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR
KABUPATEN ASAHAN TAHUN 2018**

TESIS

OLEH :

**ANNEKE NELLY L. NAIBAHO
1602011122**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS
GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR
KABUPATEN ASAHAN TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar Magister
Kesehatan Masyarakat (M.K.M) pada Program Studi S2 Ilmu
Kesehatan Masyarakat Minat Studi Kebijakan dan Manajemen
Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh:

**ANNEKE NELLY L. NAIBAHO
1602011122**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR KABUPATEN ASAHAN TAHUN 2018**

Nama Mahasiswa : **ANNEKE NELLY L. NAIBAHO**

Nomor Induk Mahasiswa : **1602011122**

Minat Studi : **Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan**

Menyetujui

Komisi Pembimbing :

Medan, 06 April 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. Ayi Darmana, M.Si)



(Darwin Syamsul, S.Si, M.Si, Apt)

**Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,**



(Dr. Asriwati, S.Kep., Ns., S.Pd., M.Kes)

Telah diuji pada tanggal : 18 Desember 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. AYI DARMANA, M.Si.

Anggota : 1. DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt.

2. Dr. MEGAWATI, S.Kep, Ns

3. ENDANG MARYANTI, Msi

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim penelaah/Tim penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan , 18 Desember 2018
Yang membuat pernyataan,



Anneka Nelly L. Naibaho
1602011319

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN DENTAL POLYCLINIC OF GAMBIR BARU HEALTH CENTER EAST KISARAN SUB-DISTRICT OF ASAHAN DISTRICT IN 2018

ANNEKE NELLY L. NAIBAHO
1602011122

Patient satisfaction is very influential on the level of patient visits in a health care institution. As is the case in the Dental Polyclinic of Gambir Baru Health Center, East Kisaran Sub-district, Asahan District, which in recent years has decreased the number of patient visits.

This research is an explanatory survey which aims to analyze and explain the causal influence between independent variables on the dependent variable. The populations in this study were all patients who had utilized dental health services in the Dental Clinic of Gambir Baru Health Center, Kota Kisaran Sub-district, East Asahan District, data on patient visits for 2017. While the samples studied were 97 people. Data were analyzed using normality test, coefficient of determination, simultaneous and partial.


The results showed partially the manifestation variable (sig = 0.039), reliability (sig = 0.025), responsiveness (sig = 0.046), assurance (sig = 0.035) and empathy (sig = 0.022) influencing patient satisfaction and the most dominant variable was the empathy variable (t = 2.333). Simultaneously the variables of manifestation, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an effect on patient satisfaction in the Dental Polyclinic of Gambir Baru Health Center, Kota Kisaran Sub-District, Asahan District.

Conclusions partially and simultaneously all independent variables had a significant effect on patient satisfaction in Dental Polyclinic of Gambir Baru Health Center Dental Polyclinic and the most dominant variable was empathy. It is suggested to provide training and workshops to improve service quality such as customer satisfaction training and commit to make improvements in all dimensions of service quality in order to increase the satisfaction of patients treated at the Dental Polyclinic in Gambir Baru Health Center, Kota Kisaran Sub-District, Asahan District.

Keywords: *Patient satisfaction, Manifestation, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

References: *24 Books and 20 Internet Sites (2004 - 2017)*

The Legitimate Right by:



Hebetia Language Center

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR KABUPATEN ASAHAN TAHUN 2018

ANNEKE NELLY L. NAIBAHO
1602011122

Kepuasan pasien sangat berpengaruh kepada tingkat kunjungan pasien di sebuah lembaga pelayanan kesehatan. Seperti halnya yang terjadi di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan yang dalam beberapa tahun ini jumlah kunjungan pasien terus menurun.

Penelitian ini bersifat Survei Eksplanatori yaitu bertujuan menganalisis dan menjelaskan pengaruh kausal antara variabel independen terhadap variabel dependen. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan data kunjungan pasien untuk tahun 2017. Sedangkan sampel yang diteliti berjumlah 97 orang. Data dianalisis dengan menggunakan uji normalitas, koefisien determinasi, simultan dan parsial.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel keberwujudan ($\text{sig}=0,039$), keandalan ($\text{sig}=0,025$), daya tanggap ($\text{sig}=0,046$), jaminan ($\text{sig}=0,035$) dan empati ($\text{sig}=0,022$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan variabel yang paling dominan adalah variabel empati ($t=2.333$). Secara simultan variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

Kesimpulan secara parsial dan simultan seluruh variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dan variabel yang paling dominan adalah variabel empati. Disarankan agar memberikan pelatihan maupun *workshop* peningkatan kualitas pelayanan seperti pelatihan kepuasan pelanggan dan berkomitmen untuk melakukan perbaikan di semua dimensi kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati

Daftar Pustaka : 24 buku dan 20 Internet (2004 - 2017)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kemurahannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018**”.

Dalam penelitian tesis ini, peneliti telah banyak mendapat bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Atas bimbingan serta saran yang telah peneliti terima dalam menyelesaikan tesis ini, maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu yang terhormat:

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes., selaku Pendiri Yayasan Helvetia Medan yang telah memberikan fasilitas dan sarana dan prasarana dalam mendukung perkuliahan di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat.
2. Iman Muhammad, S.E, S.Kom, M.M, M.Kes selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendy, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Dr. Asriwati, S.Kep, Ns, S.Pd, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Anto, SKM, M.Kes, M.M, selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
6. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan masukan-masukan dalam penyusunan tesis ini
7. Darwin Syamsul, S.Si., M.Si, Apt., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah memberikan motivasi, mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti selama peneliti mengikuti proses belajar.
9. dr. Riana Minerva Sibarani selaku Kepala Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan yang memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta membagikan kuisisioner kepada pasien yang menjadi sampel penelitian.
10. Kedua orang tua, Ayahanda T.R. Naibaho dan Ibunda S. Br. Siahaan yang telah memberikan doa restu dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan pendidikan.
11. Suami Tercinta Mitsu Budianto Tampubolon serta anak-anakku tercinta Vanessa Abigail Tampubolon, Tiara Agriva Tampubolon, Bryan Gabriel Tampubolon yang sangat setia dan membantu dalam materi maupun moril serta dukungan dan pengertian yang diberikan selama mengikuti perkuliahan sampai peneliti menyelesaikan tesis ini.
12. Teman – teman angkatan 2016 jurusan KMPK di Institut Helvetia Medan.

Peneliti menyadari, dalam penelitian tesis ini masih jauh dari sempurna baik menyangkut isi, maupun penyajiannya, dengan kerendahan hati, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini dan semoga dapat bermanfaat bagi peneliti maupun bagi yang membacanya.

Medan, 18 Desember 2018
Peneliti,

Anneke Nelly L. Naibaho

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Anneke Nelly Lydia Naibaho dengan nomor induk mahasiswa 1602011122 tempat tanggal lahir di Kisaran 30 Januari 1980, saat ini berusia 39 tahun. Penulis anak kelima dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Drs. Tuas Rimson Naibaho dengan Ibu Salome Siahaan, BA. Penulis menikah dengan Mitsu Budianto Tampubolon, ST dan dikaruniai tiga orang anak, anak pertama bernama Vanessa Abigail Tampubolon, anak kedua bernama Tiara Agriva Tamopubolon dan anak ketiga Bryan Gabriel Tampubolon. Penulis bertempat tinggal di Jl. Cokrominoto No. 231 Kelurahan Kisaran Baru Kecamatan Kota Kisaran Barat Kabupaten Asahan.

Riwayat pendidikan formal penulis dimulai pada tahun 1986-1992 di SD Swasta Panti Budaya Kisaran, kemudian pada tahun 1992-1995 melanjutkan ke SMP Negeri 1 Kisaran, pada tahun 1995-1998 kemudian melanjutkan ke SMU Negeri 1 Kisaran, pada tahun 2000-2006 penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara. Pada tahun 2016 sampai dengan penulisan tesis ini penulis masih terdaftar sebagai Mahasiswa Program S2 Ilmu Kesehatan Helvetia di Institut Kesehatan helvetia Medan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	9
1.3 Permasalahan	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Telaah Teori.....	15
2.2.1 Kepuasan Pasien	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Program Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas	35
2.3 Landasan Teori.....	43
2.4 Kerangka Konsep	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain Penelitian.....	47
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.2.1 Lokasi Penelitian	47
3.2.2 Waktu Penelitian	48
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1 Populasi.....	48
3.3.2 Sampel	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1 Jenis Data	49
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.5 Variabel dan Defenisi Operasional	50
3.5.1 Variabel Penelitian Independen	50
3.5.2 Variabel Penelitian Dependen.....	51
3.5.3 Defenisi Operasional.....	51
3.6 Metode Pengukuran	52
3.7 Metode Analisis Data	56

3.7.1 Uji Kualitas Instrumen Data	57
3.7.2 Uji Normalitas	61
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	61
3.7.4 Uji Simultan	62
3.7.5 Uji Parsial.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
4.1 Gambaran Umum Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan	64
1.1.1. Visi dan Misi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan	67
1.1.2. Susunan Organisasi	68
4.2 Karakteristik Responden	69
4.3 Analisa Jawaban Responden	71
4.3.1 Mutu Pelayanan dari Aspek Keberwujudan	71
4.3.2 Mutu Pelayanan dari Aspek Keandalan	72
4.3.3 Mutu Pelayanan dari Aspek Daya Tanggap	74
4.3.4 Mutu Pelayanan dari Aspek Jaminan	76
4.3.5 Mutu Pelayanan Dari Aspek Empati	77
4.3.6 Kepuasan Pasien	79
4.4 Uji Normalitas.....	82
4.5 Koefisien Determinasi (Adjusted R square)	82
4.6 Uji Simultan (Uji F)	83
4.7 Uji Parsial	84
BAB V PEMBAHASAN.....	87
5.1 Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018	87
5.2 Analisis Keberwujudan dengan Kepuasan Pasien	88
5.3 Analisis Keandalan dengan Kepuasan Pasien	89
5.4 Analisis Daya Tanggap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	91
5.5 Analisis Jaminan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	92
5.6 Analisis Empati dengan Kepuasan Pasien.....	92
5.7 Implikasi Penelitian.....	93
5.8 Keterbatasan Penelitian	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Landasan Teori.....	45
2.2.	Kerangka Konsep Penelitian.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1.	Indikator Mutu Dan Kinerja	42
3.1.	Pengukuran Variabel	52
3.2.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keberwujudan	58
3.3.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keandalan	58
3.4.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Daya Tanggap	59
3.5.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Jaminan	59
3.6.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Empati.....	60
3.7.	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien.....	60
4.1.	Distibusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2.	Distibusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
4.3.	Distibusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	70
4.4.	Distibusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.5.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek Keberwujudan	71
4.6.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel Kewujudan ...	72
4.7.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek keandalan.....	73
4.8.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel keandalan.....	74
4.9.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek daya tanggap.....	74
4.10.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel daya tanggap..	75
4.11.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek jaminan	76
4.12.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel Jaminan	77
4.13.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek empati.....	77
4.14.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel empati.....	78
4.15.	Distibusi Kategori Jawaban responden pada pernyataan Mutu Pelayanan dari Aspek Kepuasan Pasien	79
4.16.	Distibusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel Kepuasan Pasien.....	80
4.17.	Deskriptif Jawaban Responden Per Variabel	81
4.18.	Uji Normalitas.....	82
4.19.	Koefisien Determinasi	82
4.20.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	83
4.21.	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	102
2.	Data uji validitas dan reabilitas	107
3.	Data Tabulasi Jawaban Responden	109
4.	Hasil Uji Validitas Reabilitas	117
5.	Karakteristik Responden	123
6.	Deskriptif Jawaban Responden	124
7.	Distribusi Jawaban Responden Per Item dan Kategori	125
8.	Uji Normalitas	129
9.	Uji Adjusted R Square, Uji F dan Uji T	130
10.	Dokumentasi Penelitian.....	131
11.	Lembar Persetujuan Perbaikan (Revisi)	132
12.	Surat Permohonan Survei Awal.....	133
13.	Surat Ijin Penelitian.....	134
14.	Surat Permohonan Uji Validitas	135
15.	Surat Selesai Melaksanakan Uji Validitas	136
16.	Surat Balasan Izin Penelitian	137

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (1).

Sejalan dengan upaya pembangunan di bidang kesehatan di Kabupaten Asahan yang merupakan salah satu bagian upaya pembangunan kesehatan nasional diarahkan untuk mencapai kesadaran untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang lebih baik.

Dalam mewujudkan cita-cita di bidang kesehatan Pemerintah Kabupaten Asahan yang sesuai dengan Visi Kabupaten Asahan yaitu Terwujudnya Asahan yang Religius, Sehat, Cerdas, dan Mandiri. Makna dari visi tersebut mengandung harapan terhadap masyarakat Kabupaten Asahan hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata (2).

Salah satu sarana dan prasarana untuk mewujudkan Visi dan Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Asahan khususnya Visi di bidang kesehatan adalah dengan adanya Puskesmas.

Keberadaan Puskesmas di perkotaan pada dasarnya sama dengan Puskesmas pada umumnya yaitu sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia yang melaksanakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Keberadaan Puskesmas di perkotaan sangat dirasakan manfaatnya, hal ini tidak terlepas dari salah satu misi Puskesmas yaitu memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dasar (3).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam lampiran keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar Puskesmas disebutkan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (4).

Pemerintah daerah Kabupaten Asahan memiliki Puskesmas sebanyak 22 (dua puluh dua) unit terdiri dari 10 Puskesmas Perawatan (45,45 %) dan 12 Puskesmas Non Perawatan (54,55 %), Puskesmas keliling sebanyak 15 unit, Puskesmas Pembantu (Pustu) sebanyak 115 (seratus lima belas) unit, salah satunya adalah Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan yang merupakan Puskesmas perawatan. Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (5).

Sekarang ini telah semakin banyak pelayanan kesehatan yang tumbuh ditengah-tengah masyarakat kita, mulai dari milik pemerintah hingga milik swasta, sehingga dapat menjadikan persaingan diantara lembaga pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum? (1)

Oleh karena itu Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien (pelanggan), dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasien nya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke Puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan (6).

Terciptanya kualitas layanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan yang baik ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi

dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia barang/jasa itu sendiri (7).

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di Puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika Puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (8).

Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya sehingga makin banyak orang yang tidak akan kembali ke lembaga kesehatan tersebut dan akibat lebih lanjut dapat menurunkan pendapatan lembaga kesehatan. Pasien yang mendapat kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, berdampak pada citra yang positif terhadap Puskesmas itu sendiri akan menimbulkan sikap loyalitas pasien. Yang mana pada akhirnya dapat menghindarkan Puskesmas tersebut dari kondisi kerugian (9).

Salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Asahan adalah Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan, Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur merupakan Puskesmas yang dibangun untuk melayani kesehatan masyarakat Kota Kisaran khususnya

masyarakat Kecamatan Kota Kisaran Timur. Pada saat sekarang ini manusia sangat memperhatikan kesehatan khususnya kesehatan gigi dan mulut dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari Puskesmas yang mereka kunjungi. Untuk pihak Puskesmas harus tahu seperti apa pelayanan yang diinginkan oleh para pasien yang berobat di Puskesmas tersebut.

Puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang lengkap, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Manajemen Puskesmas perlu diperbaharui dan disempurnakan, agar terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Seiring berkembangnya waktu, ilmu dan teknologi mengalami perkembangan sangat pesat dibidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kinerja dan kualitasnya dalam melakukan pelayanan terhadap pasien (10).

Puskesmas Gambir Baru merupakan salah satu dari sekian banyak Puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi melaksanakan pelayanan kepada masyarakat juga memberikan pelayanan untuk kesehatan gigi dan mulut melalui Poliklinik Gigi. Penyakit gigi dan mulut meskipun masih menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Data Dirjen Pelayanan Medik menunjukkan bahwa penyakit gigi dan mulut termasuk sepuluh ranking penyakit terbanyak di Indonesia, namun pada umumnya masyarakat masih enggan berobat ke fasilitas

pelayanan kesehatan. Hal ini lebih terlihat dari rendahnya jumlah pengunjung yang memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas (11).

Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (12).

Jika dilihat dari data statistik pengunjung di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dari tahun ke tahun mengalami penurunan. Pada tahun 2014 Jumlah pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru berjumlah 3263 orang, tahun 2015 berjumlah 3241 orang, tahun 2016 berjumlah 3163 orang dan tahun 2017 berjumlah 3090 orang. Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa pasien yang berobat ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru terus menurun.

Jumlah Perkembangan Dokter dan Perawat Pada Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur dari tahun 2014-2017 tidak mengalami perubahan yaitu untuk jumlah dokter gigi sebanyak 2 orang dan perawat gigi sebanyak 2 orang.

Dari data diatas kita bisa melihat perkembangan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur mengalami penurunan sementara jumlah Dokter Gigi dan perawat tetap dengan jumlah dan formasi yang sama, ini menandakan adanya permasalahan yang

mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur.

Berdasarkan penelitian Mulia yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan, menyatakan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien (13). Senada dengan penelitian Noreti dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Bara (14).

Herwanto melalui penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeule Timur, menyatakan bahwa secara parsial variabel Keberwujudan (*tangible*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*assurance*), Empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk hasil uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (15). Sementara dari hasil penelitian Supartiningsih dengan judul Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila

Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, sementara variabel bukti fisik (*tangible*) dan variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan, dan Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (16).

Dari beberapa hasil penelitian diatas dapat kita lihat bahwa ada hasil yang tidak konsisten terhadap variabel yang diteliti, sebagai contoh pada penelitian Herwanto variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan pada penelitian Mulia, penelitian Noreti dan penelitian Supartiningsih menyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sementara variabel daya tanggap, empati dan variabel keberwujudan pada penelitian Supartiningsih dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan pada penelitian Mulia, penelitian Noreti dan penelitian Herwanto menyatakan bahwa variabel daya tanggap, empati dan variabel keberwujudan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel bebas yang sama yaitu variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, keberwujudan di Poliklinik gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur. Bertitik tolak dari latar belakang yang ada penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018”.

1.2. Tujuan Penelitian

1.2.1. Tujuan Umum

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas keberwujudan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Parsial.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas keandalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Parsial.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas jaminan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Parsial.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Parsial.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara Simultan.

1.3. Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :“Apakah kualitas pelayanan (keberwujudan , keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) memengaruhi terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018?”

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan khususnya bagian Poliklinik Gigi yang menjadi objek penelitian, sebagai informasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi kualitas pelayanan yang diharapkan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur.
2. Bagi Peneliti, menambah pengalaman, pemahaman dan kemampuan intelektual dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.
3. Memberikan kontribusi kepada pengembangan ilmu Kesehatan Masyarakat dengan menambah referensi bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu

Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

Penelitian Muhammad A dan kawan-kawan dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. Penelitian kuantitatif ini dilakukan di Puskesmas Siko Ternate. Penelitian ini adalah jenis penelitian observasional dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan desain *cross sectional* dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (6).

Penelitian Herawati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Surakarta ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Dari hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa keberwujudan, reliabilitas, responsif, kepastian, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pasien kartu PKMS di surakarta, sedangkan variabel empati adalah efek negatif namun signifikan pada pasien. Sementara hasil uji F menunjukkan bahwa tangible,

reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan berpengaruh terhadap pasien kartu PKMS pengguna (10).

Penelitian Mulia dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Medan dengan menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode tipe *explanatory*, dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien (13).

Penelitian Noreti dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat (14).

Penelitian Herwanto dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puseksmas Simeule Timur. Penelitian ini dilakukan di Puseksmas Simeule Timur Aceh. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan metode survei serta menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial variabel keberwujudan (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati

(*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk hasil uji simultan menunjukkan bahwa seluruh variabel kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (15).

Penelitian Supartiningsih dengan judul Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, sementara variabel bukti fisik (*tangible*) dan variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan, dan Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (16).

Penelitian Daulay yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis survei yang bersifat eksplanatory research. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel wujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh

dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kotapinang Labuhanbatu Selatan (17).

Penelitian Efendi dan kawan-kawan dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Penelitian Kuantitatif Ini dilakukan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan, variabel ketepatan waktu dan variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 (18).

Penelitian 'Aini, dan Andari dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. Kualitas pelayanan yang indikatornya terdiri dari keandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan berwujud sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika berobat di Puskesmas pembantu desa pasir utama. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya (19).

Penelitian Jusriani dan kawan-kawan dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016. Penelitian kuantitatif Ini dilakukan di Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Penelitian ini adalah jenis penelitian observasional analitik berdasarkan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, dan variabel jaminan kepastian dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe tahun 2016. Sedangkan variabel kemampu pahaman tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe tahun 2016 (20).

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas pada umumnya variabel bebas yang dalam hal ini adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), berwujud (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan referensi penelitian terdahulu diatas, pada penelitian ini peneliti juga menetapkan variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap.jaminan dan empati sebagai variabel bebas dan menggunakan teori *Servqual* sebagai dasar teori.

2.2. Telaah Teori

2.2.1. Kepuasan Pasien

Kata ‘kepuasan atau *satisfaction*’ berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “factio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (21).

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset

yang sangat berharga karena apabila pasien puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa sesuai pilihannya, tetapi bila tidak puas mereka akan menceritakan dua kali lebih buruk tentang pengalaman yang telah dialaminya.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan- harapannya (23).

Kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectation*) dan kinerja (*performa*). Definisi-definisi mengenai kepuasan pelanggan tersebut secara umum menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi atas *post consumption* suatu barang atau jasa (24).

Secara umum dimensi kepuasan itu dapat dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar atau kode etik profesi. Adapun ukuran-ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai hubungan baik antar dokter dengan pasien yang harus dibangun, kenyamanan pelayanan, yang tidak hanya mencakup fasilitas tetapi juga sikap dan tindakan petugas, kebebasan pasien untuk memilih dan menentukan pelayanan kesehatan yang diinginkannya, pengetahuan dan kompetensi teknis petugas kesehatan, efektifitas pelayanan petugas serta keamanan tindakan yang diterima pasien.
2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan meliputi :
 - a) Ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*),
 - b) Kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*),

- c) Kestinambungan pelayanan kesehatan (*continue*),
- d) Penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*),
- e) Ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*),
- f) Keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*),
- g) Efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan
- h) Mutu pelayanan kesehatan (*quality*).⁽⁹⁾

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, banyak para ahli yang telah merumuskannya, diantaranya adalah Kotler, Tjiptono dan Lupiyoadi

1. Metode Kotler

Ada empat metode yang dilakukan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website dan lain lain. Dimana metode ini dapat memberikan ide atau masukan yang berharga kepada perusahaan.

b. *Ghost Shopping* (Pembelanjaan Misteri)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang *Ghost Shoppers* (pembelian misterius) untuk berperan atau berpura - pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Para pembeli misterius akan diminta

untuk mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Hal tersebut dilakukan sebagai cara untuk melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan perusahaan.

c. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Berhenti)

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

d. Survey Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, internet, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (22).

2. Menurut Tjiptono

Faktor-faktor penilaian kepuasan, yaitu:

1. Kepuasan kehandalan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan-atas kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Kepuasan responsif yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.
3. Kepuasan keyakinan yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Kepuasan empati yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi yang tinggi bagi pelanggan.
5. Kepuasan berwujud yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi (25).

3. Menurut Lupiyoadi

Faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen. Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas produk

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

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

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

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu (26).

Alasan-alasan mengapa perlu mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Untuk mempelajari persepsi pelanggan : pelanggan memiliki sifat individual dan setiap orang akan memandang sesuatu secara berbeda dari orang lain, meskipun dalam situasi yang sama. Pengukuran akan mendapatkan gambaran persepsi pelanggan yang menjadi dasar untuk meningkatkan program pelayanan.
2. Untuk menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan : pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya untuk menentukan bagaimana pelanggan menikmati produk atau jasa yang mereka beli dan pelayanan yang mereka terima, tetapi

juga harus mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan dari keseluruhan proses pelayanan.

3. Untuk menutupi kesenjangan : dengan mengukur kesenjangan antara pelanggan dan penyedia jasa merupakan satu-satunya cara untuk menutup kesenjangan. Semua kesenjangan berdasarkan perbedaan persepsi antara penyedia jasa dengan pelanggan mengenai apa yang seharusnya disediakan oleh penyedia jasa dan apa yang seharusnya diterima pelanggan.
4. Untuk memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan penyedia jasa atau tidak. Dalam hal ini peningkatan mutu pelayanan berdasarkan harapan pelanggan yang dihubungkan dengan tujuan pelayanan dari penyedia jasa.
5. Karena peningkatan mutu sejalan dengan peningkatan laba.
6. Peningkatan mutu pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan akan meningkatkan jumlah pelanggan yang membutuhkan jasa pelayanan, sehingga dapat memberikan laba/keuntungan (*profit*) bagi penyedia jasa pelayanan. Alasan ini merupakan yang terpenting untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan yang diberikan saat ini dan digunakan sebagai informasi untuk merencanakan apa yang dilakukan di masa mendatang.
7. Untuk menerapkan proses perbaikan berkesinambungan. Semua kegiatan yang terkait dengan pelayanan senantiasa harus ditingkatkan secara berkesinambungan untuk menghindari persaingan dari penyedia jasa pelayanan yang lain dan setiap orang akan memandang sesuatu secara berbeda dari orang lain, meskipun dalam situasi yang sama. Pengukuran akan mendapatkan

gambaran persepsi pelanggan yang menjadi dasar untuk meningkatkan program pelayanan (27).

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (21).

Sunyoto menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (28).

Kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut : kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit (29).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diartikan bahwa kualitas merupakan suatu pola pikir, yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar dan konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa secara terus menerus tanpa henti sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Secara sederhana

kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur) (25), (30).

Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba dalam Azwar adalah : ”Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama–sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat” (9).

Menurut Gronroos dalam Jasfar mengatakan, dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan (31). Menurut Olson dan Dover dalam Zeithaml dan kawan kawan, harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Harapan ini terbentuk dari pengalamannya mengkonsumsi jasa itu pada waktu lalu, informasi dari teman, keluarga dan lain-lain (*Word of mouth*) serta dapat juga dari kebutuhannya (*personal need*). Untuk membuktikan apakah kualitas produk baik atau tidak, dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen (32).

Setiap pasien yang berkunjung ke Puskesmas tentu mempunyai keinginan atau harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Puskesmas selayaknya memahami

keinginan dan harapan pasien tersebut. Dengan memperhatikan berbagai sudut pandang, dapat dirangkum 9 (sembilan) dimensi kualitas:

1. Manfaat, pelayanan yang diberikan menunjukkan manfaat dan hasil yang diinginkan.
2. Ketepatan, pelayanan yang diberikan relevan dengan kebutuhan pasien dan sesuai dengan standar keprofesian
3. Ketersediaan, pelayanan yang dibutuhkan tersedia
4. Keterjangkauan, pelayanan yang diberikan dapat dicapai dan mampu dibiayai oleh pasien.
5. Kenyamanan, pelayanan diberikan dalam suasana yang nyaman.
6. Hubungan interpersonal, pelayanan yang diberikan memperhatikan komunikasi, rasa hormat, perhatian dan empati yang baik.
7. Waktu, pelayanan yang diberikan memperhatikan waktu tunggu pasien dan tepat waktu sesuai perjanjian
8. Kesenambungan, pelayanan kesehatan yang diberikan dilaksanakan secara berkesinambungan, pasien yang memerlukan tindak lanjut perawatan perlu ditindak lanjuti.
9. Legitimasi dan akuntabilitas, pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, baik dari aspek medik maupun aspek hukum (33).

Banyak ahli telah menyampaikan dimensi kualitas yang dapat dinilai dari suatu produk. Dimensi kualitas yang disusun tergantung pada jenis produk yang dihasilkan diantaranya adalah teori *Service Quality* dan teori Brown.

1. Teori *Service Quality*

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (24).

Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (25).

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 pelayanan 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. Jadi kesimpulan dari

kualitas pelayanan adalah penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat subdimensi, yaitu :
 - a. *Competence* (Kompetensi)

Keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada pelanggan.
 - b. *Credibility* (Kredibilitas)

Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.
 - c. *Courtesy* (Kesopanan)

Etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa kepadapelanggannya pada saat memberikan jasa pelayanan.
 - d. *Security* (Keamanan/Keselamatan)

Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu :

a. *Access* (Akses)

Tingkat kemudahan untuk dihubungi dan ditemuinya pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

b. *Communication* (Komunikasi)

Kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan)

Tingkat usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal pelanggan beserta kebutuhan-kebutuhannya (24).

Ada 4 karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang, keempat karakteristik tersebut meliputi:

1. *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang, jika barang menggunakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*) atau usaha. Jasa bersifat *intangible* yang artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized* output, artinya banyak bentuk variasi, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa,

kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa Tjiptono yaitu kerjasama atau partisipasi konsumen selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani konsumen, dan beban kerja perusahaan.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja (21).

2. Teori Brown

Terdapat 8 (delapan) mutu pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi Teknis (*Technical Competence*)

Keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Indikatornya antara lain:

- a. Prosedur penerimaan pasien yang tidak berbelit-belit.
- b. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.
- c. Kemampuan para dokter dalam menetapkan penyakit
- d. Dokter memberikan informasi tentang penyakit yang dideritapasien
- e. Perawat mampu membantu dokter dalam melayani pasien

2. Akses terhadap pelayanan (*Accessibility*)

Akses atau jalan dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial ekonomi, budaya, organisasi maupun hambatan yang terjadi karena perbedaan bahasa. Indikatornya antara lain :

- a. Lokasi atau Puskesmas mudah dijangkau dari mana saja
- b. Transportasi menuju lokasi atau Puskesmas memadai
- c. Jalan menuju lokasi atau Puskesmas tidak rusak

3. Efektifitas (*Effectiveness*)

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang berkaitan dengan tercapainya norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai dengan standar yang ada, dalam penelitian yaitu standar pelayanan kepada pengguna BPJS Kesehatan. Indikatornya adalah :

- a. Tercapainya pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memuaskan bagi pengguna BPJS Kesehatan.
- b. Tercapainya upaya kesehatan, seperti pengobatan, perawatan dan pencegahan berbagai penyakit.
- c. Tercapainya norma pelayanan yang tidak membeda-bedakan antara pengguna BPJS dan non BPJS Kesehatan.

4. Hubungan Antar Manusia (*Interpersonal Relation*)

Berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat.

Indikatornya antara lain:

- a. Pegawai kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien
- b. Pegawai kesehatan dengan sabar melayani pasien
- c. Pemberi layanan kepada pasien secara sopan dan ramah
- d. Adanya petugas kesehatan yang memberikan penyuluhan kepada masyarakat.

5. Efisiensi (*Efficiency*)

Adalah dimensi yang penting dari kualitas karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan, apalagi sumberdaya pelayanan kesehatan pada umumnya terbatas. Pelayanan yang efisien pada umumnya akan memberikan perhatian yang optimal kepada pasien dan masyarakat. Petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Adapun indikatornya adalah :

- a. Pegawai kesehatan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dengan sumber dana yang ada
- b. Mampu memberikan layanan semaksimal mungkin dengan fasilitas atau sarana kesehatan yang dimiliki
- c. Mampu memberikan pelayanan kesehatan dan menyembuhkan penyakit dengan sumber daya manusia atau petugas kesehatan yang dimiliki

6. Kelangsungan pelayanan (*Continuity*)

Pasien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan.

Indikatornya adalah:

- a. Pegawai kesehatan memberikan pelayanan yang lengkap dalam pembuatan rujukan

- b. Prosedur pembuatan rujukan tanpa interupsi atau halangan, berhenti atau mengulangi prosedur pemeriksaan

7. Keamanan (*Safety*)

Berarti mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Indikatornya antara lain:

- a. Lokasi yang terletak di wilayah yang aman
- b. Fasilitas seperti parkir dan ruang tunggu yang aman
- c. Pegawai kesehatan berusaha mengurangi risiko cedera, infeksi dan efek samping

8. Kenyamanan (*Amnities*)

Berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan

untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Indikatornya adalah:

- a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
- b. Kerapian penataan ruang tunggu dan ruang periksa kesehatan pasien
- c. Kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai (34)

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas layanan dapat menggunakan strategi layanan 7-P yaitu:

1. *Process*
 - a. Rincian standar prosedur operasi, manual dan deskripsi kerja
 - b. Prosedur solusi masalah/komplain nasabah
 - c. Standar kerja layanan (manusia dan teknologi) .

- d. Keterlibatan interfunksional
 - e. Tingkat *just in time delivery-lead times deliveries*
2. *Product*
- a. Pengembangan variasi produk
 - b. Spesifikasi kualitas
 - c. Model/tampilan/ukuran kemasan kartu manual/kartu EFT
 - d. Logo, merek dagang, dan persepsi nasabah/publik
 - e. Layanan pendukung dan komplementer
 - f. Model layanan: full service, sell service
3. *Price*
- a. Analisis kompetitif
 - b. Penetapan tingkat harga, perubahan harga, target pasar
 - c. Potongan provisi, hadiah, kebijakan penjualan
 - d. Metode/cara/sistem kredit.
4. *Place-channel*
- a. Rencana saluran
 - b. Manajemen saluran, alokasi penempatan produk
 - c. Derajat integrasi saluran
 - d. Kebijakan standar (tingkat) layanan
 - e. Kenyamanan, keamanan (lokasi) dan fasilitas
5. *Promotion*
- a. Periklanan: anggaran, target pasar, media yang digunakan, jadwal waktu tayang dan lain-lain

- b. Penjualan
 - c. *Market share*, posisi produk di pasar
 - d. *Brand position*
6. *Physical evidence*
- a. Tampilan gedung, tata ruang dan tata letak fasilitas layanan
 - b. Penerangan, dekorasi dan kebersihan
 - c. Counter layanan transaksi manual dan automatic
 - d. Daya tarik, kenyamanan, kemudahan akses dan tempat parkir
7. *Participants*
- a. pelatihan skill interaksi dan resolusi masalah nasabah
 - b. sistem dan prosedur imbal jasa untuk mobilitas kerja
 - c. Prosedur partisipasi team layanan dan eksekusi layanan d. keterikatan norma-norma religius dan norma objektif universal (7).

2. Faktor-faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya, yaitu:

1. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.
2. *Relation marketing* and management, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.

3. *After marketing*, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih mengefektifkan harga untuk membangun bisnis yang menguntungkan
4. Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan *after marketing*, strategi ini berusaha untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
5. *Superior customer service*, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
6. *Technology infusion strategy*, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service counter pelanggan.
7. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.
8. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi (35).

2.2.3. Program Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas

Salah satu program pengembangan di Puskesmas adalah program kesehatan gigi dan mulut. Program kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas pada dasarnya dibagi dalam tiga kegiatan :

1. Pembinaan /Pengembangan

Pembinaan/ pengembangan kemampuan dan peran serta masyarakat dalam upayaelihara diri, melalui pengembangan upaya kesehatan yang bersumber pada aktivitas masyarakat dengan pendekatan Pendidikan Kesehatan Masyarakat Desa (PKMD) dalam program Usaha Kesehatan Gigi Masyarakat Desa (UKGMD).

2. Pelayanan asuhan pada kelompok rawan dilaksanakan pada:

- a. Anak sekolah (Usaha Kesehatan Gigi Sekolah)
- b. Kelompok ibu hamil/ menyusui, anak prasekolah

3. Pelayanan medik gigi dasar

Pelayanan medik gigi dasar di Puskesmas dilaksanakan terhadap masyarakat yang datang mencari pengobatan maupun yang dirujuk. Pelayanan meliputi pengobatan, pemulihan, pencegahan khusus, di samping penyuluhan secara individu maupun kelompok terhadap pengunjung puskesmas.

1. Pelayanan Poliklinik Gigi

Menurut pedoman pelayanan kesehatan Puskesmas salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan di Poliklinik gigi yang merupakan pelayanan rawat jalan yaitu pasien berkunjung ke Poliklinik gigi untuk memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada waktu dan jam tertentu.

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat meliputi: peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan penyembuhan terbatas (3).

Pada saat pasien berkunjung ke Poliklinik gigi Puskesmas, pasien akan mendapatkan pelayanan sebagai berikut antara lain:

1. Pelayanan Administrasi

Bagian ini merupakan tempat dimana pasien mendaftarkan diri dan memperoleh kartu sebelum memasuki ruangan Poliklinik gigi. Bagian penerimaan pasien juga merupakan wajah suatu Puskesmas serta merupakan tempat dimana kesan pertama tentang Puskesmas yang ditemui pasien, untuk itu diperlukan petugas – petugas yang dapat menggunakan prosedur kerja dengan baik, ramah, sopan, simpatik dan terampil (36).

2. Pelayanan tenaga medis /Dokter

Tenaga medis/dokter merupakan unsur yang memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien di Puskesmas. Dokter juga dapat dianggap sebagai jantung sebuah Puskesmas. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik baiknya dengan menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran gigi dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggung jawabkan (36).

3. Pelayanan tenaga para medis /perawat

Tenaga para medis/ perawat adalah orang yang lebih dekat hubungannya dengan

pasien karena pada umumnya pasien lebih sering berkomunikasi dengan perawat sebelum bertemu dengan dokter(36).

4. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan dipuskesmas

Menurut Pedoman Kerja Puskesmas (1999), pelayanan medik gigi dasar yang diberikan di Puskesmas adalah tumpatan gigi tetap dan gigi sulung, pengobatan pulpa seperti tumpatan sementara, pencabutan gigi tetap dan gigi sulung, pengobatan, pembersihan karang gigi, tindakan bedah ringan seperti insisi abses dan operkulektomi. (36).

5. Penyediaan sarana medis / nonmedis.

Standar peralatan menurut Depkes RI (36) yang wajib disediakan di Poliklinik gigi Puskesmas untuk melaksanakan pelayanan kesehatan gigi terdiri atas sarana medis dan sarana non medis. Sarana medis yang dibutuhkan dapat dilihat pada Lampiran 3, sedangkan sarana non medis yang diperlukan di Poliklinik gigi yaitu dental unit atau dental chair, lemari alat, meja alat, sterilisator dan kompresor. Apabila sarana medis dan non medis di Poliklinik gigi puskesmas sesuai dengan standar pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas.

6. Lingkungan pasien.

Lingkungan pasien merupakan tempat dimana pasien menghabiskan waktunya selama memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang meliputi ruangan, keamanan, kenyamanan, kebersihan dan kemudahan bagi pasien. Lingkungan yang terkait dengan pelayanan kesehatan di Poliklinik Gigi adalah konstruksi bangunan dan disain ruang tunggu dan ruang periksa (36).

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, Poliklinik juga telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan. Adapun uraian prosedur penanganan pasien yang ada di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan adalah sebagai berikut :

1. Pasien datang dari loket pendaftaran dengan membawa kartu berobat menuju poli gigi
2. Petugas di poli gigi memanggil pasien untuk masuk ke poli gigi sesuai nomor urut
3. Petugas mencocokkan identitas pasien dengan kartu rawat jalan
4. Dokter gigi menganamnesa pasien dan melakukan pemeriksaan terhadap pasien (secara umum, lokal)
5. Petugas/ dokter melakukan pemeriksaan penunjang (TD, KGD) sesuai indikasi
6. Dokter gigi menegakkan diagnose
7. Petugas gigi memberikan form Persetujuan Tindakan kepada pasien/ keluarga pasien untuk ditandatangani
8. Petugas gigi menyiapkan peralatan pemeriksaan gigi dan melakukan tindakan (pencabutan atau penambalan) berdasarkan hasil diagnosa
9. Dokter gigi memberikan resep bagi pasien yang memerlukan
10. Untuk pasien yang tidak mampu ditangani di Puskesmas diberikan surat rujukan ke RSUD dengan menggunakan blangko surat rujukan yang tersedia sesuai jenis pasien (pasien JKA, ASKES, JAMKESMAS)

11. Dokter gigi dan petugas gigi memberikan penyuluhan kesehatan gigi dan mulut
12. Petugas membersihkan dan mensterilkan alat-alat yang telah digunakan
13. Petugas gigi mendokumentasikan hasil pemeriksaan dan terapi kedalam sistem simpus dan buku register harian.

Sebagai Puskesmas yang sudah berstatus terkreditasi Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan adalah telah memiliki beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, diantaranya adalah :

1. SOP Prosedur Pemeriksaan Obyektif
2. SOP Rujukan Eksternal
3. SOP Rujukan Internal
4. SOP Sebelum Tindakan Atau Premedikasi
5. SOP Stomatitis
6. SOP Tumpatan Sementara
7. SOP Abses Periapikal
8. SOP Pencabutan Gigi
9. SOP Penanganan Persistensi
10. SOP Penanganan Akar Gigi Tertinggal
11. SOP Gingivitis

Selain penerapan SOP untuk menunjang pelayanan yang baik bagi pasien Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kabupaten Asahan juga telah menerapkan standar pelayanan di Poliklinik Gigi yang meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan
 - a. Persyaratan Teknis (Pasien datang sendiri atau diantar oleh keluarga)
 - b. Persyaratan administrasi (melakukan registrasi di loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian)
2. Sistem, mekanisme dan prosedur.

Yaitu tertuang dalam masing-masing SOP pelayanan gigi.
3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan klinis. Untuk hal ini waktu penyelesaian tidak bisa ditetapkan, kecuali pelayanan di ruang pendaftaran.
4. Produk Pelayanan, yang terdiri dari :
 - a. Konsultasi
 - b. Tindakan dan pengobatan gigi
 - c. Pemberian rujukan
5. Biaya
6. Sarana, prasarana dan fasilitas
7. Kompetensi Pelaksana, yaitu terdiri dari dokter gigi dan perawat gigi
8. Pengawasan internal, yakni dilakukan oleh Kepala Puskesmas.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur khususnya di Poli Gigi, Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur telah menerapkan indikator mutu dan kinerja dalam menangani pasien yang berobat. Dimana indikator mutu dan kinerja tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1 Indikator Mutu Dan Kinerja

No	Unit	Indikator	Standar
1	LOKET/PEND AFTARAN	a. Waktu buka pelayanan Loker :	
		Senin–kamis : 08.00-13.00 WIB	100%
		Jumat : 08.00-10.30 WIB	
		Sabtu : 08.00-11.30 WIB	
		b. Waktu tunggu pendaftaran :	
		Kunjungan baru	<10 menit
	Kunjungan lama	<5 menit	
		c. Tidak terjadi kesalahan identifikasi pasien	100%
		d. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		e. Kepuasan pelanggan	95%
2	POLI UMUM/LANSI A/GIGI	a. Pemberi pelayanan adalah Dokter	100%
		b. Waktu pelayanan :	
		Poli Umum/Lansia	10 menit
		Poli Gigi	15-20 menit
		c. Kesesuaian diagnosa dan terapi	100%
		d. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		e. Kelengkapan pengisian RM	100%
		f. Kepuasan pelanggan	95%
3	POLI ANAK	a. Pemberi pelayanan adalah Bidan terlatih MTBS	100%
		b. Waktu pelayanan polianak	10 menit
		c. Kesesuaian diagnose dan terapi	100%
		d. Kelengkapan pengisian RM dan lembar MTBS	100%
		e. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		f. Kepuasan pelanggan	95%
4	POLI IBU/KB	a. Pemberi pelayanan oleh tenaga Bidan	100%
		b. Pemeriksaan HB pada kunjungan ibu hamil	100%
		c. Pemantauan kunjungan bumil dengan faktor resiko	100%
		d. Kelengkapan pengisian kartu status KB	100%

		e. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		f. Kepuasan pelanggan	95%
5	GIZI	a. Pemberi pelayanan adalah tenaga gizi	100%
		b. Ketersediaan pelayanan konsultasi gizi	100%
		c. Kepuasan pelanggan	95%
6	LABORATORIUM	a. Mempertahankan error rate	< 5%
		b. Ketersediaan APD	100%
		c. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium	100%
		d. Waktu tunggu hasil pemeriksaan pelayanan laboratorium	< 60 menit
		e. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		f. Kepuasan pelanggan	95%
7	KESLING	Penanganan sampah infeksius sesuai SOP	100%
8	APOTIK	a. Waktu tunggu obat jadi/non racikan	< 15 menit
		Waktu tunggu obat racikan	< 20 menit
		b. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat	100%
		c. Peresepan obat sesuai formal arium nasional	100%
		d. Kepatuhan penerapan SOP	100%
		e. Kepuasan pelanggan	95%
9	GUDANG OBAT	a. Obat kadaluarsa	0%
		b. Kesuaian fisik dan kartu stok	100%
10	REKAM MEDIS	a. Kelengkapan RM 24 jam setelah selesai pelayanan	100%
		b. Waktu penyediaan dokumen RM pelayanan rawat jalan	10-15 menit

2.3. Landasan Teori

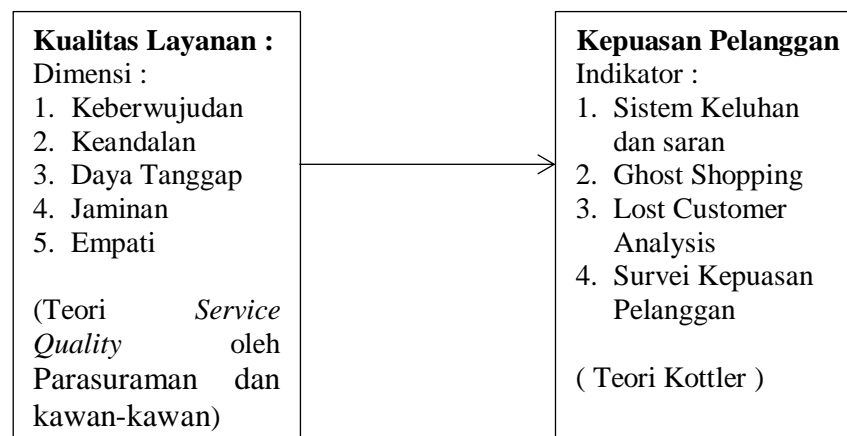
Kualitas pelayanan merupakan *driver* dari kepuasan pasien yang bersifat multidimensi. Untuk mengetahui dimensi manakah yang penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan maka konsep *Service Quality* yang telah

dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan kawan (24) dapat dijadikan suatu acuan. Konsep tersebut memformulasikan 5 dimensi, yaitu tangible (wujud/tampilan), handal (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Cara mengukur kepuasan pelanggan yang dalam penelitian ini adalah pasien, ada 4 cara yang dapat digunakan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan saran
2. *Ghost Shopping*
3. *Lost Customer Analysis*
4. Survei Kepuasan Pelanggan (22).

Dari Penjelasan teori diatas dapat digambarkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui diagram 2.1 berikut ini :

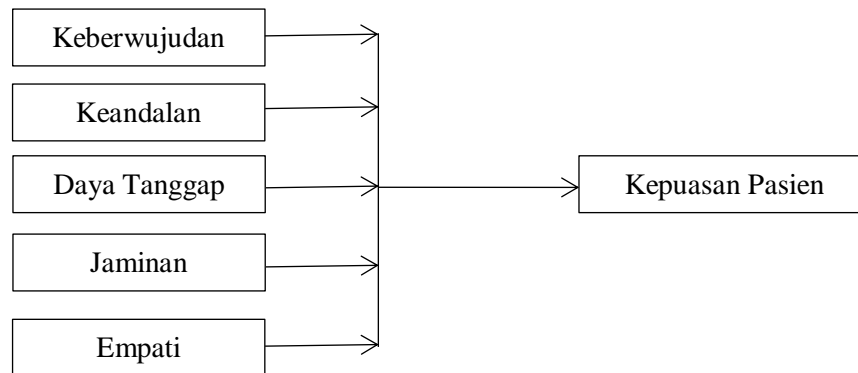


Gambar 2.1. Landasan Teori

2.4. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dibangun untuk menunjukkan hubungan pengaruh antara masing-masing variabel dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini yang ingin diketahui adalah pengaruh Keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 sebagaimana dalam gambar kerangka konsep penelitian berikut ini:



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

2.5. Hipotesis

Berdasarkan pemaparan di atas maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh variabel kualitas keberwujudan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara parsial.
2. Ada pengaruh variabel kualitas keandalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara parsial.
3. Ada pengaruh variabel kualitas daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara parsial.

4. Ada pengaruh variabel kualitas Jaminan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara parsial.
5. Ada pengaruh variabel kualitas empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara parsial.
6. Ada pengaruh variabel kualitas keberwujudan ,keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018 secara simultan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat Survei Eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kausal antara variable-variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini variabel yang diteliti adalah keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018.

Penelitian didesain untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018.

3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan berlokasi tepat di Kota Kisaran yang merupakan ibu kota Kabupaten Asahan sehingga pelaksanaan studi di lokasi yang dipilih tidak menimbulkan masalah dalam kaitannya dengan kemampuan tenaga peneliti. Selain itu juga dilihat dari jumlah dan karakter populasi yang akan dijadikan sample pada penelitian, pasien di Poliklinik Gigi

Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan terdiri dari berbagai latar belakang, sehingga sangat representatif untuk dijadikan objek penelitian.

Pemilihan Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk pelaksanaan penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu. Pertimbangan pertama adalah unsur keterjangkauan lokasi penelitian oleh peneliti baik dilihat dari segi tenaga, dana maupun dari segi efisiensi waktu.

3.2.2. Jadwal Penelitian

Penelitian dijadwalkan mulai Januari 2018 sampai dengan Oktober 2018.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur. Data kunjungan pasien untuk tahun 2017 adalah sebanyak 3.090 orang.

3.3.2. Sampel

Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (39), sebagai berikut :

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

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi 10 %

Dengan demikian besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{3090}{1 + 3090 (0,1)^2}$$

$n = 96,86$ dikenakan menjadi 97 orang

Dalam menentukan populasi dan sample penelitian merujuk pada data kunjungan pasien di tahun 2017, hal ini dikarenakan pada saat melakukan penelitian belum diperoleh data kunjungan pasien total pada tahun 2018.

Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*, dimana pengambilan sampling responden yang secara kebetulan ada atau sampel yang tersedia saat penelitian (37).

Kriteria inklusi pemilihan sampel adalah sebagai berikut :

- a. Pasien dewasa yang telah berusia 17 Tahun sampai 55 Tahun.
- b. Bersedia dan mampu menjawab pertanyaan yang ada pada kuesioner dengan baik (bisa membaca dan menulis)
- c. Telah pernah mendapat perawatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur lebih dari 1 kali.

3.4. Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pasien, berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan dari data observasi serta pengukuran terhadap variabel penelitian pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskemas Gambir Baru.

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang responden ketahui. Survei mengumpulkan data primer diperoleh dengan cara membagikan sejumlah kuisisioner kepada pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Kuesioner tersebut diberikan kepada para responden dan kemudian responden akan mengisinya sesuai dengan pendapat dan persepsi responden (38).

3.5. Variabel dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan adalah mutu pelayanan kesehatan gigi yang diberikan dokter gigi dan perawat yang diterima pasien Poliklinik gigi sebagai upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan pasien. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu :

1. Keberwujudan (X1)
2. Keandalan (X2)

3. Daya Tanggap (X3)
4. Jaminan (X4)
5. Empati (X5)

3.5.2. Variabel Dependen

Variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y).

3.5.3. Defenisi Operasional

1. Variabel Bebas

Adapun yang menjadi variabel bebas dalam peneltian ini adalah

- 1) Keberwujudan, yaitu dimensi kualitas pelayanan kemampuan Puskesmas (Poliklinik Gigi) dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Puskesmas (Poliklinik Gigi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu kemampuan Puskesmas (Poliklinik Gigi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Daya tanggap yaitu dimensi kualitas pelayanan dimana suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) Jaminan dimensi kualitas pelayanan yang berupa jaminan dan kepastian yang meliputi pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para

pegawai Puskesmas (Poliklinik Gigi) untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada Puskesmas (Poliklinik Gigi).

- 5) Empati dimensi kualitas pelayanan yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien.

2. Variabel Terikat.

Kepuasan pasien, ialah dimana tingkat perasaan pasien Poliklinik gigi setelah membandingkan antara sesuatu yang menjadi harapannya dengan sesuatu yang telah pasien terima dari petugas di Poliklinik Gigi.

3.6. Metode Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat menggunakan skala interval (1-3), yaitu 1 berarti kurang, 2 berarti cukup, 3 berarti baik.

Tabel. 3.1. Pengukuran Variabel

No	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cara dan alat ukur	Skala Pengukuran	Value	Skala Ukur
1	2	3	4	5	6	7
a. Variabel bebas						
1	Keberwujudan Pelayanan	5	Menghitung kuesioner Keberwuju dan (skor maksimal = 15)	5 - 8,3 8,3 - 11,6 11,6 - 15	Kurang Cukup Baik	interval
2	Keandalan Pelayanan	5	Menghitung kuesioner Keandalan (skor maksimal = 15)	5 - 8,3 8,3 - 11,6 11,6 - 15	Kurang Cukup Baik	interval
3	Daya Tanggap Pelayanan	5	Menghitung kuesioner Daya Tanggap (skor maksimal = 15)	5 - 8,3 8,3 - 11,6 11,6 - 15	Kurang Cukup Baik	interval

4	Jaminan Pelayanan	5	Menghitung kuesioner Jaminan (skor maksimal = 15)	5 - 8,3 8,3 - 11,6 11,6 - 15	Kurang Cukup Baik	interval
5	Empathi Pelayanan	5	Menghitung kuesioner Empathi (skor maksimal = 15)	5 - 8,3 8,3 - 11,6 11,6 - 15	Kurang Cukup Baik	interval
b. Variabel Terikat						
1	Kepuasan Pasien	8	Menghitung kuesioner Sistem keluhan dan saran (skor maksimal = 24)	8 - 13,3 13,3- 18,6 18,6 - 24	Kurang Cukup Baik	interval

Untuk menentukan skala pengukuran dapat menggunakan cara sebagai berikut:

- Tentukan rentang (interval), yaitu dengan cara data terbesar dikurangi data terkecil.
- Tentukan banyak kelas interval yang diperlukan
- Tentukan panjang kelas interval (p), yaitu dengan menggunakan rumus :

$$p = \frac{\text{rentang}}{\text{banyak kelas}}$$

Untuk variabel keberwujudan dengan 5 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $5 \times 3 = 15$

- Nilai terendah $5 \times 1 = 5$

Lalu kelas interval sebesar $((15-5)/3) = 3,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 5 - 8,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 8,3 - 11,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 11,6 - 15 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel kehandalan dengan 5 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $5 \times 3 = 15$
- Nilai terendah $5 \times 1 = 5$

Lalu kelas interval sebesar $((15-5)/3) = 3,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 5 - 8,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 8,3 - 11,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 11,6 - 15 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel daya tanggap dengan 5 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $5 \times 3 = 15$
- Nilai terendah $5 \times 1 = 5$

Lalu kelas interval sebesar $((15-5)/3) = 3,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 5 - 8,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 8,3 - 11,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 11,6 - 15 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel jaminan dengan 5 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $5 \times 3 = 15$
- Nilai terendah $5 \times 1 = 5$

Lalu kelas interval sebesar $((15-5)/3) = 3,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 5 - 8,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 8,3 - 11,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 11,6 - 15 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel empati dengan 5 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $5 \times 3 = 15$
- Nilai terendah $5 \times 1 = 5$

Lalu kelas interval sebesar $((15-5)/3) = 3,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 5 - 8,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 8,3 - 11,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 11,6 - 15 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel Y yaitu kepuasan pasien dengan 8 pertanyaan, nilai tertinggi dikalikan dengan 5 dan nilai terendah dikalikan dengan 1, sehingga:

- Nilai tertinggi $8 \times 3 = 24$
- Nilai terendah $8 \times 1 = 8$

Lalu kelas interval sebesar $((24-8)/3) = 5,3$ maka penulis menentukan kriterianya sebagai berikut :

- Nilai 8 - 13,3 dirancang untuk kriteria “Kurang”
- Nilai 13,3- 18,6 dirancang untuk kriteria “Cukup”
- Nilai 18,6 - 24 dirancang untuk kriteria “Baik”

Untuk variabel kepuasan pasien juga dapat diasumsikan jika nilai rata-rata > 12 maka pasien dianggap puas, sedangkan jika nilai rata-rata < 12 maka dapat diartikan kalau pasien tidak puas (39).

3.7. Metode Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikuantitatifkan terlebih dahulu dengan menggunakan skala interval, sehingga menghasilkan keluaran berupa angka yang selanjutnya dianalisis melalui program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*). Metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*).

3.7.1. Uji Kualitas Instrumen dan Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrument penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument.

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu alat ukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan dalam

kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu (40).(42)

Uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dilakukan sebelum pengumpulan data primer dengan tujuan kuesioner yang dipersiapkan layak digunakan dalam penelitian untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana kuesioner dapat dijadikan sebagai alat ukur yang mewakili variabel terikat dan variabel bebas dalam suatu penelitian. Uji coba kuesioner akan dilakukan kepada 30 orang pasien Poliklinik Gigi di Puskesmas Mutiara Kisaran Timur dengan alasan memiliki demografi yang sama dan relatif dekat.

Kelayakan menggunakan instrumen yang akan dipakai untuk penelitian diperlukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dengan mengukur korelasi antar *item* variabel menggunakan rumus teknik korelasi *Pearson Product Moment Correlation Coefficient (r)*, dengan ketentuan nilai koefisien korelasi $> 0,361$ (valid) (40).(42)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (40).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan melihat *cronchbach's alpha* dengan bantuan komputer melalui *Statistical Package for Social Science (SPSS)*. Instrumen/konstruk dikatakan handal apabila memiliki *cronchbach's alpha* > 0.7 . (40).

Tabel. 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keberwujudan

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keberwujudan 1	0,703		Valid
Keberwujudan 2	0,632		Valid
Keberwujudan 3	0,576		Valid
Keberwujudan 4	0,751		Valid
Keberwujudan 5	0,722		Valid
Reliabilitas		0,704	Reliabel

Hasil uji validitas diperoleh seluruh item pada variabel Keberwujudan adalah valid. Item dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Misal pada item keberwujudan 1 memiliki r hitung 0,703 sehingga nilainya lebih besar dari 0,361. Keberwujudan 2 memiliki r hitung 0,632, keberwujudan 3 memiliki r hitung 0,576, keberwujudan 4 memiliki r hitung 0,751 dan keberwujudan 5 memiliki r hitung 0,722.

Variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70. Hasil diatas diperoleh nilai cronbach's alpha pada variabel keberwujudan (0,704) lebih besar 0,70 dan dapat dikatakan variabel reliabel.

Tabel. 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keandalan

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keandalan 1	0,654		Valid
Keandalan 2	0,632		Valid
Keandalan 3	0,703		Valid
Keandalan 4	0,691		Valid
Keandalan 5	0,730		Valid
Reliabilitas		0,710	Reliabel

Item dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari 0,361. Misal pada item keandalan 1 memiliki r hitung 0,654 sehingga nilainya lebih besar dari 0,361.

Keandalan 2 memiliki r hitung 0,632, keandalan 3 memiliki r hitung 0,703, keandalan 4 memiliki r hitung 0,691 dan keandalan 5 memiliki r hitung 0,730.

Variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70. Hasil diatas diperoleh nilai cronbach's alpha pada variabel keandalan (0,710) lebih besar 0,70 dan dapat dikatakan variabel reliabel.

Tabel. 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Daya Tanggap

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha	Keterangan
Daya Tanggap 1	0,717		Valid
Daya Tanggap 2	0,749		Valid
Daya Tanggap 3	0,690		Valid
Daya Tanggap 4	0,735		Valid
Daya Tanggap 5	0,761		Valid
Reliabilitas		0,777	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, variabel daya tanggap yang terdiri dari 5 pertanyaan mempunyai r-hitung > 0.361 (r-tabel), daya tanggap 1 dengan nilai 0,717, daya tanggap 2 dengan nilai 0,749, daya tanggap 3 dengan nilai 0,690, daya tanggap 4 dengan nilai 0,735, dan daya tanggap 5 dengan nilai 0,761. Sedangkan Cronbach's Alpha sebesar 0,777. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pertanyaan valid dan reliabel.

Tabel. 3.5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Jaminan

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha	Keterangan
Jaminan 1	0,769		Valid
Jaminan 2	0,744		Valid
Jaminan 3	0,747		Valid
Jaminan 4	0,728		Valid
Jaminan 5	0,824		Valid
Reliabilitas		0,817	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, variabel Jaminan yang terdiri dari 5 pertanyaan mempunyai r-hitung > 0.361 (r-tabel), masing-masing untuk jaminan 1 dengan nilai 0,769, jaminan 2 dengan nilai 0,744, jaminan 3 dengan nilai 0,747, jaminan 4 dengan nilai 0,728, jaminan 5 dengan nilai 0,824. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pertanyaan valid dan reliabel.

Tabel. 3.6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Empati

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Empati 1	0,823		Valid
Empati 2	0,764		Valid
Empati 3	0,823		Valid
Empati 4	0,832		Valid
Empati 5	0,614		Valid
Reliabilitas		0,819	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, variabel empati yang terdiri dari 5 pertanyaan mempunyai r-hitung > 0.361 (r-tabel), masing-masing untuk empati 1 dengan nilai 0,823, empati 2 dengan nilai 0,764, empati 3 dengan nilai 0,823, empati 4 dengan nilai 0,832, empati 5 dengan nilai 0,614. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,819. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pertanyaan valid dan reliabel.

Tabel. 3.7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Nilai Corrected Item-Total	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Pasien 1	0,610		Valid
Kepuasan Pasien 2	0,742		Valid
Kepuasan Pasien 3	0,659		Valid
Kepuasan Pasien 4	0,643		Valid
Kepuasan Pasien 5	0,741		Valid

Kepuasan Pasien 6	0,622	Valid
Kepuasan Pasien 7	0,626	Valid
Kepuasan Pasien 8	0,503	Valid
Reliabilitas	0,792	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 8 pertanyaan mempunyai r-hitung > 0.361 (r-tabel), masing-masing untuk kepuasan pasien 1 dengan nilai 0,610, kepuasan pasien 2 dengan nilai 0,742, kepuasan pasien 3 dengan nilai 0,659, kepuasan pasien 4 dengan nilai 0,643, kepuasan pasien 5 dengan nilai 0,741, kepuasan pasien 6 dengan nilai 0,622, kepuasan pasien 7 dengan nilai 0,626 dan 0, kepuasan pasien 8 dengan nilai 0,503. Sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,852. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pertanyaan valid dan reliabel.

3.7.2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Pada penelitian digunakan uji statistik untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik digunakan adalah uji statistik *non parametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,1 (40).(42)

3.7.3. Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (40).(42)

3.7.4. Uji Simultan (Uji F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simulatan terhadap variabel dependen. Adapun langkah-langkah dalam pengambilan keputusan untuk uji F adalah :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $Sig < \alpha = 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $Sig > \alpha = 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.5. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji masing-masing variabel secara parsial/secara individual dilakukan dengan uji signifikansi parameter individual (uji t) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen serta variabel mana yang dominan mempengaruhi variabel dependen (40).(42) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individual atau parsial dapat menerangkan variasi variabel terkait. Adapun langkah-langkah dalam pengambilan keputusan untuk uji t adalah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < \alpha = 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $Sig > \alpha = 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan

Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan merupakan salah satu Puskesmas perawatan yang dibangun untuk melayani kesehatan masyarakat Kota Kisaran khususnya masyarakat Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan di pimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Asahan. Saat ini Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan di pimpin oleh dr. Riana Minerva Sibarani.

Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan sepanjang ini juga telah banyak meraih prestasi diantaranya adalah sebagai perwakilan Sumatera Utara dalam lomba IVA test tingkat Nasional.

Beberapa fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah :

1. Satu Unit Ruang Administrasi
2. Satu Unit Ruang Poli Umum
3. Satu Unit Ruang Poli Lansia
4. Satu Unit Ruang Poli Gigi
5. Satu Unit Ruang Poli KIA/KB
6. Satu Unit Ruang Poli IMS

7. Satu Unit Ruang Laboratorium
8. Satu Unit Ruang Konsultasi

Adapun yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah :

1. Kelurahan Lestari Kecamatan Kota Kisaran Timur
2. Kelurahan Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur
3. Kelurahan Karang Anyer Kecamatan Kota Kisaran Timur
4. Kelurahan Kisaran Timur Kecamatan Kota Kisaran Timur
5. Kelurahan Mutiara Kecamatan Kota Kisaran Timur
6. Kelurahan Selawan Kecamatan Kota Kisaran Timur
7. Kelurahan Teladan Kecamatan Kota Kisaran Timur
8. Kelurahan Kisaran Naga Kecamatan Kota Kisaran Timur

Pada prakteknya Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan memberikan berbagai pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat, diantaranya adalah :

1. Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan Tingkat Pertama, yang meliputi :
 - a. Pelayanan Pemeriksaan Umum
 - b. Pelayanan Kesehatan Lansia
 - c. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
 - d. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak-Keluarga Berencana (KIA-KB)
 - e. Pelayanan IVA
 - f. Pelayanan Gizi
 - g. Pelayanan Persalinan Normal

- h. Pelayanan Kefarmasian
 - i. Pelayanan Laboratorium
 - j. Pelayanan Pencegahan dan Pengobatan Penyakit Menular
 - k. Pelayanan Konseling TEST HIV dan IMS
 - l. Pemeriksaan dan Pengobatan Tb Paru
 - m. Pelayanan Konsultasi
2. Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat Tingkat Pertama, meliputi :
- a. Pelayanan Esensial
 - b. Pelayanan Promosi Kesehatan termasuk UKS
 - c. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
 - d. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak - Keluarga Berencana (KIA - KB)
 - e. Pelayanan Gizi Masyarakat
 - f. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
 - g. Pelayanan Imunisasi
 - h. Pelayanan Perawatan Kesehatan Masyarakat
 - i. Pelayanan pengembangan /inovatif
 - j. Pelayanan Kesehatan Jiwa
 - k. Pelayanan Kesehatan Gigi Masyarakat
 - l. Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplementer
 - m. Pelayanan Kesehatan olah raga
 - n. Pelayanan Kesehatan Indera
 - o. Pelayanan Kesehatan Lansia
 - p. Posyandu Lansia

- q. Pelayanan Kesehatan Kerja
- r. Pelayanan Kesehatan Remaja
- 3. Pelayanan Administrasi, meliputi :
 - a. Pelayanan Rujukan
 - b. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Sakit, Surat Keterangan Berbadan Sehat

4.1.1. Visi dan Misi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

1. Visi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan

Adapun Visi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah Terwujudnya Derajat Kesehatan Masyarakat Yang Optimal Menuju Kecamatan Sehat.

2. Misi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan

Untuk mewujudkan visi sebagai langkah penjabarannya, maka Puskesmas Gambir Baru Kec. Kota Kisaran Timur menyusun dan menetapkan misinya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan
- b. Meningkatkan pengetahuan dan kemandirian untuk hidup sehat
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat
- d. Meningkatkan kemitraan lintas program dan lintas sektor

3. Strategi

Dalam upaya mewujudkan visi dan misi diperlukan adanya percepatan karenanya harus ditempuh melalui strategi :

- a) Pembangunan daerah berwawasan Kesehatan (Paradigma Sehat)
- b) Profesionalisme
- c) Desentralisasi
- d) Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal Menuju kecamatan sehat

4.1.2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan menurut Permenkes nomor 75 tahun 2014 adalah sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas
2. Kasubag. Tata Usaha
 - A. Kasi Sistem Informasi Puskesmas
 - B. Kasi Kepegawaian
 - C. Kasi Keuangan Umum
 - D. Kasi Keuangan Jaminan Kesehatan Nasional
 - E. Kasi Petugas Aspak/Inventaris
3. Penanggung Jawab UKM Esensial dan Kepegawaian Kesmas
4. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
5. Penanggung Jawab UKP Kefarmasian dan Laboratorium
6. Penanggung Jawab Jaringan Pelly Puskesmas dan Jejaring Fasyankes

4.2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat terlihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	41	42.3
2	Perempuan	56	57.7
Total		97	100.00

Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik jenis kelamin responden yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada penelitian ini didominasi oleh pasien yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 orang (57.7%) sementara untuk pasien pria yang menjadi responden pada penelitian ini sebanyak 41 orang (42.3%)

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan umur dapat terlihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	17-25th	6	6.2
2	26-35th	34	35.1
3	36-45th	22	22.7
4	46-55th	35	36.1
Total		97	100.00

Dari hasil penelitian berdasarkan umur, paling banyak responden yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah dengan rentang usia dari 46-55 tahun dengan jumlah 35 orang (36.1%).

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan dapat terlihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

No	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	2	2.1
2	SMP	7	7.2
3	SMA	55	56.7
4	D3	12	12.4
5	S1	21	21.6
Total		97	100,00

Berdasarkan latar belakang pendidikan paling banyak pasien yang menjadi responden yang berobat ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah berlatar belakang pendidikan SLTA, yaitu sebanyak 55 orang (56.7%).

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat terlihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Buruh	4	4.1
2	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerja	17	17.5
3	Mahasiswa	5	5.2
4	Pedagang	13	13.4
5	Pegawai Swasta	24	24.7
6	Petani	4	4.1
7	PNS	11	11.3
8	POLRI	2	2.1
9	TNI	1	1.0
10	Wiraswasta	16	16.5
Total		97	100,00

Berdasarkan pekerjaan paling banyak pasien yang menjadi responden yang berobat ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah 24 orang (24.7%).

4.3. Analisa Distribusi Jawaban Responden

4.3.1. Mutu Pelayanan dari Aspek Keberwujudan

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dari aspek keberwujudan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Keberwujudan

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Kondisi Fisik/ di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup baik	9	9%	21	22%	67	69%
2	Sikap petugas ketika berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup baik	4	4%	21	22%	72	74%
3	Peralatan yang dimiliki ketika berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup baik	8	8%	15	15%	74	76%
4	Sarana dan Prasarana pendukung yang dimiliki Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup baik	9	9%	17	18%	71	73%
5	Penampilan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru rapi dan bersih	5	5%	23	24%	69	71%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 67 orang (69%), untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 72 orang (74%), untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 74 orang (76%), untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 71 orang (73%) dan untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 69 orang (71%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel keberwujudan dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel Keberwujudan

No	Keberwujudan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	87	89.7%
2	Cukup	4	4.1%
3	Kurang	6	6.2%
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan dari aspek keberwujudan yaitu sebanyak 87 orang (89.7%), yang memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan dari aspek keberwujudan yaitu sebanyak 4 orang (4.1%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek keberwujudan yaitu sebanyak 6 orang (6.2%).

4.3.2. Mutu Pelayanan dari Aspek keandalan

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dari aspek keandalan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Keandalan.

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru memberikan kecepatan dalam pelayanan	4	4%	24	25%	69	71%
2	Ketepatan petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru ketika menerbitkan surat rujukan.	3	3%	25	26%	69	71%
3	Kemampuan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam mengoperasikan peralatan kesehatan cukup baik.	6	6%	21	22%	70	72%
4	Petugas administrasi di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru memberikan pelayanan yang informastif, ramah dan sopan.	6	6%	22	23%	69	71%
5	Prosedur pelayanan pasien di bagian administrasi Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru tidak berbelit-belit.	8	8%	20	21%	69	71%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 69 orang (71%), untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 69 orang (71%), untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 70 orang (72%), untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 69 orang (71%) dan untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 69 orang (71%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel keandalan dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan dari Variabel keandalan.

No	Keandalan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	85	87.6
2	Cukup	9	9.3
3	Kurang	3	3.1
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan dari aspek keandalan yaitu sebanyak 85 orang (87.6%) yang memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan dari aspek keandalan yaitu sebanyak 9 orang (9.3%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek keandalan yaitu sebanyak 3 orang (3.1%).

4.3.3. Mutu Pelayanan dari Aspek daya tanggap

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dari aspek daya tanggap di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Daya Tanggap.

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Sikap Pelayanan Petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup bersahabat	4	4%	25	26%	68	70%
2	Petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup perhatian saat pasien berobat	5	5%	21	22%	71	73%
3	Petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup mengerti dan memahami apa keinginan pasien	9	9%	20	21%	68	70%

4	Petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup mendengarkan keluhan pasien saat berobat.	10	10%	17	18%	70	72%
5	Tindakan pertolongan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dilakukan dengan cepat dan tepat	5	5%	23	24%	69	71%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 68 orang (70%) untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 71 orang (73%) untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 68 orang (70%) untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 70 orang (72%) dan untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 69 orang (71%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel daya tanggap dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan Dari Variabel Daya Tanggap.

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase
1	Baik	86	88.7
2	Cukup	7	7.2
3	Kurang	4	4.1
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan dari aspek daya tanggap yaitu sebanyak 86 orang (88.7%) yang memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan dari aspek daya tanggap yaitu sebanyak 7 orang (7.2%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek daya tanggap yaitu sebanyak 4 orang (4.1%).

4.3.4. Mutu Pelayanan dari Aspek jaminan

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dari aspek jaminan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel berikut :

Tabel 4.11 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Jaminan.

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Tidak ada keragu-ragu an atau rasa was- was ketika diperiksa petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru.	8	8%	13	13%	76	78%
2	Unit Pengaduan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru jika pasien mengadu terhadap pelayanan yang kurang baik cukup tersedia.	8	8%	17	18%	72	74%
3	Kompetensi (kemampuan) petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien cukup baik.	10	10%	20	21%	67	69%
4	Kepastian Jaminan keamanan bahwa saudara tidak diganggu oleh siapaun saat berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru cukup baik.	3	3%	22	23%	72	74%
5	Pembiayaan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru sesuai dan dapat dijangkau	2	2%	20	21%	75	77%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 76 orang (78%) untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 72 orang (74%) untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 67 orang (69%)

untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 72 orang (74%) dan untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 75 orang (77%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel jaminan dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan Dari Variabel Jaminan.

No	Jaminan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	88	90.7
2	Cukup	3	3.1
3	Kurang	6	6.2
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan dari aspek jaminan yaitu sebanyak 88 orang (90.7%) yang memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan dari aspek jaminan yaitu sebanyak 3 orang (3.1%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek jaminan yaitu sebanyak 6 orang (6.2%),

4.3.5. Mutu Pelayanan dari Aspek Empati

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dari aspek empati Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Empati .

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien cukup baik	6	6%	16	16%	75	77%

2	Kesabaran petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien cukup baik	5	5%	19	20%	73	75%
3	Kemampuan petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru menyelesaikan keluhan pasien saat berobat cukup baik	8	8%	21	22%	68	70%
4	Kepedulian Petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru kepada pasien saat berobat cukup baik	10	10%	20	21%	67	69%
5	Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru kepada pasien tidak memandang status social dan lain-lain.	3	3%	20	21%	74	76%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 75 orang (77%) untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 73 orang (75%) untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 68 orang (70%) untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 67 orang (69%) dan untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 74 orang (76%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel empati dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4.14 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan Dari Variabel Empati.

No	Empati	Frekuensi	Persentase
1	Baik	91	93.8
2	Cukup	1	1.0
3	Kurang	5	5.2
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap mutu pelayanan dari aspek empati yaitu sebanyak 91 orang (93.8%) yang memberikan penilaian cukup terhadap mutu pelayanan dari aspek empati yaitu sebanyak 1 orang (1.0%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek empati yaitu sebanyak 5 orang (5.2%).

4.3.6. Kepuasan Pasien

Jawaban responden pada setiap butir pernyataan yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan pada tabel berikut :

Tabel 4.15 Distribusi Kategori Jawaban Responden Pada Pernyataan Mutu Pelayanan Dari Aspek Kepuasan Pasien.

No	Pernyataan	Jawaban					
		K	%	C	%	B	%
1	Bagaimana menurut saudara terhadap fasilitas yang dimiliki Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	4	4%	16	16%	77	79%
2	Bagaimana menurut saudara penampilan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru,	2	2%	18	19%	77	79%
3	Bagaimana menurut saudara kemampuan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam mengoperasikan peralatan kesehatan	5	5%	20	21%	72	74%
4	Bagaimana menurut saudara kecepatan dan ketepatan tindakan pertolongan yang dilakukan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	7	7%	27	28%	63	65%

5	Bagaimana menurut saudara tentang ketersediaan layanan pengaduan terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	3	3%	19	20%	75	77%
6	Bagaimana menurut saudara tentang kesesuaian pembiayaan saat berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	4	4%	15	15%	78	80%
7	Bagaimana menurut saudara tentang keramahan dan kesopanan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	6	6%	21	22%	70	72%
8	Bagaimana menurut saudara tentang kesabaran petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru	6	6%	22	23%	69	71%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pernyataan yang di jawab Baik untuk pertanyaan nomor 1 sebanyak 77 orang (79%) untuk pertanyaan nomor 2 sebanyak 77 orang (79%) untuk pertanyaan nomor 3 sebanyak 72 orang (74%) untuk pertanyaan nomor 4 sebanyak 63 orang (65%) untuk pertanyaan nomor 5 sebanyak 75 orang (77%) untuk pertanyaan nomor 6 sebanyak 78 orang (80%) untuk pertanyaan nomor 7 sebanyak 70 orang (72%) untuk pertanyaan nomor 8 sebanyak 69 orang (71%).

Sedangkan kategori mutu pelayanan dari variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut :

Tabel 4.16 Distribusi Kategori Mutu Pelayanan Dari Variabel Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Baik	90	92.8
2	Cukup	4	4.1
3	Kurang	3	3.1
Total		97	100.00%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 90 orang (92.8%) yang memberikan penilaian cukup terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 4 orang (4.1%) dan penilaian kurang terhadap mutu pelayanan dari aspek kepuasan pasien yaitu sebanyak 3 orang (3.1%).

Melalui hasil analisis data dapat juga kita lihat kategori penilaian yang diberikan responden untuk masing-masing variabel, seperti pada pada tabel 4.17 berikut :

Tabel 4.17 Deskriptif Jawaban Responden Per Variabel

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keberwujudan	97	6.00	15.00	13.2784	1.91345
Keandalan	97	7.00	15.00	13.2887	1.76162
Daya Tanggap	97	7.00	15.00	13.2268	1.64890
Jaminan	97	6.00	15.00	13.4124	1.99349
Empatin	97	6.00	15.00	13.3505	1.82026
Kepuasan Pasien	97	10.00	24.00	21.6082	2.53540
Valid N	97				

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa nilai rata-rata masing-masing variabel bebas diatas 13 ini berarti masing-masing variabel berada di interval Baik. Sementara untuk nilai rata-rata variabel terikat adalah 21,6082, ini berarti nilai variabel terikat berada di interval Baik.

4.4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Pada penelitian digunakan uji statistik

untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik digunakan adalah uji statistik *non parametrik Kolmogrov-Smirnov (K-S)*.

Tabel 4.18 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.17692219
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.054
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,1. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig = 0,200 ini berarti nilai Asymp. Sig > 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

4.5. Koefisien Determinasi (Adjusted R square)

Tabel 4.19 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.672	.18172

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Keberwujudan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasi yaitu 0,830 yang menunjukkan besarnya hubungan dari variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien.

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi di atas yaitu 0,672 yang dapat dikatakan variabel penerapan keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 67,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen peneliti memilih menggunakan data adjusted R squared, hal ini dikarenakan pada adjusted R squared sudah mempertimbangkan jumlah sample data dan jumlah variabel yang digunakan dan nilai R squared adjusted tidak selalu bertambah apabila dilakukan penambahan variabel (lebih stabil).

4.6. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Hasil uji simultan (Uji F) dapat dilihat pada tabel Tabel 4.20 sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.654	5	1.331	40.302	.000 ^b
	Residual	3.005	91	.033		
	Total	9.659	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Keberwujudan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai sig adalah 0.000 sedangkan nilai Fhitung adalah 40,302. Adanya pengaruh secara bersama-sama antar variabel independen jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,1. Pada penelitian ini nilai Ftable adalah 1,91162 sehingga nilai Fhitung lebih besar dari Ftable dan signifikansi lebih kecil dari 0,1. Dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh simultan dari variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien.

4.7. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji masing-masing variabel secara parsial/secara individual dilakukan dengan uji signifikansi parameter individual (uji t) yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen serta variabel mana yang dominan mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut :

Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.429	.165		2.598	.011
	Keberwujudan	.162	.077	.196	2.098	.039
	Keandalan	.173	.076	.192	2.274	.025
	Daya Tanggap	.173	.086	.180	2.022	.046
	Jaminan	.155	.072	.194	2.142	.035
	Empati	.191	.082	.220	2.333	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari tabel diatas dapat diketahui untuk hasil uji parsial terhadap masing-masing variabel bebas :

- a. Variabel keberwujudan memiliki nilai t hitung 2,098 dan signifikansi 0,039 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1. Sementara untuk nilai t table adalah 1,661. Sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel keberwujudan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,162 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi keberwujudan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
- b. Variabel keandalan memiliki nilai t hitung 2,274 dan signifikansi 0,025 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1. Sementara untuk nilai t table adalah 1,661. Sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel keandalan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,173 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi keandalan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
- c. Variabel daya tanggap memiliki nilai t hitung 2,022 dan signifikansi 0,046 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1. Sementara untuk nilai t table adalah 1,661. Sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,173 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.
- d. Variabel jaminan memiliki nilai t hitung 2,142 dan signifikansi 0,035 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1. Sementara untuk nilai t table adalah 1,661. Sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel jaminan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi

0,155 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi jaminan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

- e. Variabel empati memiliki nilai t hitung 2,333 dan signifikansi 0,022 sehingga nilai signifikansi lebih kecil dari 0,1. Sementara untuk nilai t table adalah 1,661. Sehingga terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel empati terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,191 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi empati maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018

Hasil penelitian diketahui banyaknya pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan yang menjadi responden adalah pasien yang berusia 46-55 tahun. Faktor umur pasien yang menjadi responden pada penelitian ini berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien yang lebih tua cenderung lebih puas dibandingkan dengan yang lebih muda. Hal ini kemungkinan disebabkan karena pasien merasa yang lebih tua mempunyai harapan yang lebih rendah (41).

Hasil penelitian diketahui banyaknya pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan yang menjadi responden adalah pasien yang berlatar belakang pendidikan SLTA sebanyak 56.7% kemudian disusul yang berlatar belakang pendidikan sarjana 21.6% dan yang berlatar belakang pendidikan diploma sebesar 12.4% dari jumlah responden. Pasien yang bekerja dengan tingkat pendidikan menengah, berpengaruh terhadap wawasan dan pola pemanfaatan pelayanan kesehatan, juga mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku responden terhadap kesehatan dan kebutuhan serta keinginan akan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hasil penelitian diketahui banyaknya pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan yang menjadi responden adalah pasien yang bekerja di sektor swasta yakni sebesar 24.7% dari

jumlah responden. Hal ini tentunya menjadi suatu tantangan karena biasanya mereka ingin dilayani dengan cepat sehingga dapat kembali bekerja. Kondisi ini memaksa Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk terus menerus melakukan perbaikan pelayanan mereka sehingga para pekerja di sektor swasta dapat terpenuhi kebutuhan terhadap pelayanan kesehatannya. Di sisi lain, pemerintah melalui sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mewajibkan bagi semua pekerja yang menerima upah ataupun bukan untuk menjadi peserta BPJS. Hal ini akan menjadi kunci dapat bertahannya pasien di sektor swasta bagi Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan dapat bergabung menjadi provider BPJS.

5.2. Analisis Keberwujudan dengan Kepuasan Pasien

Tangibles (Keberwujudan) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

Bentuk fisik cara berpakaian dan berhias menunjukkan kepribadian status sosial, pekerjaan, agama, budaya dan konsep diri. Petugas kesehatan yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Penampilan fisik perawat dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan atau asuhan keperawatan yang diterima, karena tiap pasien

mempunyai citra bagaimana seharusnya seorang perawat. Walaupun penampilan tidak sepenuhnya mencerminkan kemampuan perawat tetapi mungkin akan lebih sulit bagi perawat untuk membina rasa percaya terhadap pasien jika perawat tidak memenuhi citra pasien.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Keberwujudan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad A dan kawan-kawan (6) yang juga mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung (keberwujudan) dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan keadaan yang ada di masyarakat juga tidak berbeda jauh dengan hasil penelitian diatas . Jika mutu layanan kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien tidak terpenuhi khususnya tentang kebersihan dan kerapian di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan, jika kondisi Poliklinik Gigi Puskesmas jorok dan berantakan maka pasien akan jera untuk datang kembali, atau kesan pasien Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan menjadi kurang baik sehingga menyebabkan jumlah kunjungan akan menjadi menurun. Bila kunjungan pasien berkurang akan mengganggu operasional pelayanan kesehatan Puskesmas.

5.3. Analisis Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk

memberikan pelayanan handal dalam pelayanan terbaik kepada pasien, baik pelayanan medis maupun pelayanan lainnya yang mendukung serta dapat dijangkau dengan segera, akurat dan sesuai dengan waktu yang disepakati.

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat tepat waktu serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian Noreti yang menyatakan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (14).

Hasil analisis data dapat diketahui bahwa responden pada umumnya memberikan penilaian baik terhadap dimensi pelayanan keandalan. Untuk itu pihak Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan dapat terus mempertahankan pelayanan yang diberikan dengan tetap memberikan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, memberikan pelayanan yang informastif, ramah dan sopan serta tidak berbelit-belit.

Prinsip pelayanan prima di bidang kesehatan mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, pemberdayaan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan adanya

kolaborasi pekerjaan yang harus dipersiapkan dan ditingkatkan secara teratur, terencana, dan berkesinambungan. Pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karna itu, sangatlah penting menjaga mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat karna perawatlah yang paling sering berinteraksi dengan pasien.

5.4. Analisis Daya Tanggap Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung oleh adanya keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian Mulia yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien (13)m.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien adalah semakin baik persepsi pasien terhadap katanggapan petugas maka kepuasan juga akan semakin meningkat. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas rendah maka kepuasan pasien juga akan rendah.

Hal ini membuktikan semakin tinggi pelayanan yang dirasakan dalam melakukan penanganan akan meningkatkan tingkat kepuasan.

5.5. Analisis Jaminan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya risiko dan keragu-raguan.

Jaminan pelayanan (*reliability*) yang diberikan Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan berdasarkan analisa data sudah baik untuk itu perlu terus dipertahankan terutama pada sikap para medis saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien agar tidak ada keragu raguan terhadap pasien yang diperiksa.

Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan (*assurance*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Herwanto, yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (15).

5.6. Analisis Empati dengan Kepuasan Pasien

Emphaty (perhatian) adalah memberikan perhatian yang tulus sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Perbaikan rasa empati perlu dilakukan oleh para perawat yang menjadi ujung tombak pelayanan karena selalu berhubungan dengan pasien dan keluarga. Begitu juga petugas keamanan harus berempati meskipun disatu sisi menjalankan

peraturan artinya peraturan perlu ditegakkan dengan mempertimbangkan perasaan pasien selaku pelanggan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan petugas kebersihan meskipun dituntut bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan rumah sakit juga harus berempati dalam menjalankan tugasnya.

Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa Empati pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Daulay yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (17).

Pengaruh empati dengan kepuasan pasien adalah semakin baik persepsi pasien terhadap empati maka kepuasan juga akan semakin baik. Dan jika persepsi pasien terhadap empati rendah maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

5.7. Implikasi Penelitian

1. Implikasi pada Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan
 - 1) Penelitian ini dijadikan sebagai dasar bagi Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk meningkatkan program pendidikan kesehatan yang terutama bagi petugas kesehatan dengan berfokus kepada keyakinan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan agar lebih mengetahui apa apa saja yang kebutuhan pasien dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien

yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

2) Memaksimalkan pelayanan kesehatan serta sarana prasarana di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam pelayanan perawatan dan pengobatan.

2. Implikasi terhadap pasien.

1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengubah persepsi pasien selama ini tentang pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan. Diharapkan melalui penelitian ini pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan dapat lebih objektif dalam memberikan penilaian khususnya terhadap kualitas layanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

2) Kepuasan pasien sangat dibutuhkan, selain untuk kemajuan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan juga untuk kesembuhan pasien dengan kontrol kesehatan yang terarah.

5.8. Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa banyak keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Hasil penelitian ini hanya terbatas pada tahun penelitian yang dijalankan.
2. Penelitian ini hanya berlaku pada objek Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap dan jaminan dan empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.
2. Secara simultan variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan dan variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan.
3. Secara deskriptif kualitas layanan yang terdiri dari keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan sudah mendapatkan tanggapan positif dari pasien tetapi tetap perlu ditingkatkan lagi. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa penurunan jumlah pasien yang berobat ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan bukanlah di sebabkan oleh kualitas pelayanan yang ada di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan, tetapi kemungkinan oleh penyebab lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Selain itu kemungkinan lain

penyebab terjadinya penurunan pasien yang berkunjung ke Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan adalah dikarenakan sudah baiknya kesehatan masyarakat sekitar Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan terutama untuk kesehatan gigi dan mulut.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Perlu adanya komitmen perbaikan disemua dimensi kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan
2. Untuk memperoleh informasi yang akurat dari pasien, hendaknya di setiap ruangan pelayanan dibuat kotak saran dan pusat informasi, sehingga memudahkan pasien untuk menyampaikan keluhan maupun tanggapannya
3. Memberikan pelatihan dalam bentuk *on the job training* maupun *workshop* yang berhubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan seperti pelatihan kepuasan pelanggan.
4. Untuk menambah pengetahuan pasien tentang kesehatan dan aturan-aturan serta prosedur di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan, maka dari pihak Puskesmas Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan disarankan untuk melakukan sosialisasi/penyuluhan /promosi kesehatan, menyebarkan brosur atau leaflet memasang poster tentang pentingnya

kesehatan serta prosedur-prosedur dalam pengobatan terutama di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. 2010;210.
2. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kab. Asahan.
3. Kesehatan K. Pusat Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2015. Kementerian Kesehat RI, Jakarta. 2016;
4. Kementerian Kesehatan republik Indonesia. Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. 2004;
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Asahan. Profil Kesehatan Kabupaten Asahan. 2012;(62):4437–9.
6. Muhammad A, Umboh JML, Tucunan AAT. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate. Tumou Tou [Internet]. 2015;1(2).
7. Hasan A. Marketing dari mulut ke mulut. Yogyakarta: Media Pressindo; 2010.
8. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC; 2007.
9. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan, edisi III. Jakarta: PT. Bina Rupa Aksara; 1996.
10. Herawati N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta. J Promosi Kesehat Indones. 2015;2(2):42–51.
11. Data Dirjen Pelayanan Medik. Sistem Pakar untuk Mendiagnosa Penyakit Gigi dan Mulut dengan Metode Forward Chaining Berbasis [Internet].
12. Mujahidah M. Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Konsumen Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marusu Kab. Maros Tahun 2013. Univ Hassanuddin, Makassar. 2013;
13. Mulia C Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara. JKMP (Jurnal Kebijak dan Manaj Publik). 2016;1(1):83.
14. Noreti. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. 2016;
15. Herwanto H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. 2015; Available from: <http://repository.ut.ac.id/6421/1/42429.pdf>
16. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit 1018196/jmmr2016. 2017;6(1):9–15.
17. Daulay FY. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kotapinang Labuhanbatu Selatan.

18. Efendi R, Arifin A, Darmawansyah. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kupasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. 2013;2(SGEM2016 Conference Proceedings, ISBN 978-619-7105-16-2 / ISSN 1314-2704):1–39.
19. Aini Y, Andari E. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *J Ilm Cano Ekon.* 2016;5(1):81–8.
20. Jusriani, Junaid, Lisnawaty. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo. 2017;
21. Tjiptono F. Manajemen Jasa, edisi pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2006.
22. Philip K, Keller KL. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga; 2009.
23. Hartono B. Manajemen pemasaran untuk rumah sakit. Jakarta: rineka cipta. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
24. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL, Berry LL. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster; 1990.
25. Tjiptono F. Strategi Pemasaran, Edisi III, CV. ., Yogyakarta: Andi Offset; 2008.
26. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori). Jakarta: PT. Salemba Empat; 2013.
27. Gerson RF. Mengukur kepuasan pelanggan. Pelangi Publishing Group Bhd; 2004.
28. Sunyoto D. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Yogyakarta: Caps. Yogyakarta: Caps; 2012.
29. Ibrahim B. TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global. Jakarta: Penerbit Djambatan; 1997.
30. Tjiptono F, Chandra G, Adriana D. Pemasaran strategik. Yogyakarta: Andi Offset; 2008.
31. Jasfar F. Manajemen jasa: pendekatan terpadu. Bogor, editor. Ghalia Indonesia; 2005.
32. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The nature and determinants of customer expectations of service. *J Acad Mark Sci.* 1993;21(1):1–12.
33. Simmamora B. Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum; 2003.
34. Wijoyo D. Dimensi Mutu Pelayanan.
35. Subagyo A. Marketing In Business. Jakarta: Mitra Wacana Media; 2010.
36. Departemen Kesehatan RI. Departemen Kesehatan RI. Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. 2004;
37. Notoatmijo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta; 2005.
38. Suharsimi A. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.

39. Sudjana N. Metode statistika. Vol. 168. Bandung: Tarsito; 2005.
40. Ghozali I. Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2006.
41. Yuniarta E. Analisis Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Layanan Di Bagian Bedah RSUP Dr. Vol. 1. Semarang: Media Medika Muda; 2011. 1–12 p.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kisaran, 2018
Kepada Yth.
Bapak / Ibu Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di **Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur**, maka kami bermaksud melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap pasien di **Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur**. Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu sekalian untuk menjadi responden dalam penelitian ini dan dapat mengisi kuesioner yang kami berikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kami akan menjamin kerahasiaan terhadap apapun yang telah Bapak/Ibu berikan dan tidak akan mengurangi kualitas pelayanan yang akan Bapak/Ibu terima. Demikian atas partisipasi dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya.
Peneliti

Anneke Nelly L. Naibaho

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur :
4. Pendidikan Terakhir : SD
 SLTP
 SLTA
 DIPLOMA
 SARJANA
5. Pekerjaan : PNS / TNI / POLRI
 Pegawai Swasta
 Wiraswata
 Pedagang
 Petani
 Buruh
 Pelajar/ Mahasiswa
 Ibu Rumah Tangga

II. Daftar Pernyataan

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan tanggapannya atas pernyataan-pernyataan berikut ini, yang paling mendekati kesesuaian dengan kondisi yang dialami oleh bapak/ibu saat ini, dengan memberikan tanda benar (√) atau (X) pada kolom penilaian, dimana:

- K = Kurang Baik
C = Cukup Baik
B = Baik

A. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

1. Keberwujudan

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut :

No	Pertanyaan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana kondisi Fisik/ di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
2	Bagaimana Sikap petugas ketika berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
3	Bagaimana Peralatan yang dimiliki di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
4	Bagaimana sarana dan Prasarana pendukung yang dimiliki Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
5	Bagaimana Penampilan dan kerapian petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			

2. Kehandalan

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut :

No	Pernyataan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana kecepatan Petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam memberikan pelayanan			
2	Bagaimana ketepatan petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru ketika menerbitkan surat rujukan			
3	Bagaimana kemampuan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam mengoperasikan peralatan kesehatan			
4	Bagaimana sikap petugas administrasi di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam memberikan pelayanan yang informastif, ramah dan sopan			
5	Bagaimana prosedur pelayanan pasien di bagian administrasi Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			

3. DayaTanggap

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut :

No	Pernyataan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana sikap Petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
2	Bagaimana perhatian petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat pasien berobat			
3	Bagaimana pemahaman petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru atas keinginan pasien			
4	Bagaimana sikap petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam mendengarkan keluhan pasien saat berobat.			
5	Bagaimana kecepatan dan ketepatan tindakan pertolongan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			

4. Jaminan

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut:

No	Pernyataan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana tingkat kepercayaan saudara ketika diperiksa petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru.			
2	Bagaimana ketersediaan Unit Pengaduan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru jika pasien mengadu terhadap pelayanan yang kurang baik			
3	Bagaimana Kompetensi (kemampuan) petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien .			
4	Bagaimana Kepastian Jaminan keamanan bahwa saudara tidak diganggu oleh siapaun saat berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
5	Bagaimana keterjangkauan / kesesuaian Pembiayaan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			

5. Empati

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut :

No	Pernyataan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien			
2	Bagaimana Kesabaran petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru saat melayani pasien			
3	Bagaimana Kemampuan petugas di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru menyelesaikan keluhan pasien saat berobat			
4	Bagaimana Kepedulian Petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru kepada pasien saat berobat			
5	Bagaimana sikap Pelayanan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru kepada pasien terhadap status social dan lain-lain.			

B. VARIABEL KEPUASAN PASIEN

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang hal-hal berikut:

No	Pertanyaan	K 1	C 2	B 3
1	Bagaimana menurut saudara terhadap fasilitas yang dimiliki Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
2	Bagaimana menurut saudara penampilan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru,			
3	Bagaimana menurut saudara kemampuan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru dalam mengoperasikan peralatan kesehatan			
4	Bagaimana menurut saudara kecepatan dan ketepatan tindakan pertolongan yang dilakukan petugas medis di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
5	Bagaimana menurut saudara tentang ketersediaan layanan pengaduan terhadap pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Gambir Baru			
6	Bagaimana menurut saudara tentang kesesuaian pembiayaan saat berobat di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
7	Bagaimana menurut saudara tentang keramahan dan kesopanan petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			
8	Bagaimana menurut saudara tentang kesabaran petugas kesehatan di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru			

Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reabilitas

RES P	X1						X2						X3						X4						X5						Y								
	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jlh
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	1	3	3	3	13	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	3	2	2	20
3	2	2	3	3	2	12	3	1	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	2	3	22
5	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	2	2	3	3	20
6	2	2	3	3	1	11	3	2	3	1	2	11	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	3	2	3	21
7	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8	3	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	1	2	2	2	2	2	3	16	
9	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	3	3	23
11	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	2	3	2	22
12	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	1	1	2	1	1	1	2	1	10
13	2	3	3	2	3	13	3	1	3	3	3	13	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	3	2	3	21
15	1	2	3	2	3	11	3	3	1	3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	2	3	1	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	1	3	2	21
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	3	3	2	23
18	2	3	3	2	3	13	1	3	2	3	3	12	2	3	3	2	3	13	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	13	3	2	1	2	2	3	1	3	17	
19	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	3	23
20	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	1	3	3	3	2	12	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	3	3	3	3	2	3	1	21

RES P	X1						X2						X3						X4						X5						Y								
	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jlh
22	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14	1	1	1	1	2	6	3	3	3	1	3	3	3	3	22
23	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	2	3	2	3	1	11	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	3	3	3	21
24	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	1	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	2	3	22
25	1	2	1	1	1	6	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	1	2	1	1	1	6	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	3	23
26	3	1	2	3	3	12	2	2	1	1	3	9	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	3	3	23
27	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	1	3	2	12	3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	2	12	3	1	3	3	3	3	3	2	21
28	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	3	3	22
29	3	3	2	3	3	14	1	2	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	3	3	23
30	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24

Keterangan : Nilai Baik : 3
 Nilai Cukup : 2
 Nilai Kurang : 1

Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner

No	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	X1						X2						X3					
					P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh
1	Perempuan	17-25th	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
2	Laki-laki	26-35th	SMA	Wiraswasta	3	1	3	3	3	13	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14
3	Perempuan	26-35th	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15
4	Perempuan	46-55th	SMA	PNS	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
5	Perempuan	46-55th	SMA	Pedagang	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	1	9	2	2	1	1	1	7
6	Perempuan	46-55th	SMP	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	2	2	3	3	1	11	3	2	3	1	2	11	3	1	3	1	3	11
7	Laki-laki	17-25th	SMA	Mahasiswa	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	3	14
8	Perempuan	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8
9	Laki-laki	36-45th	S1	Pegawai Swasta	1	3	2	3	3	12	3	3	3	3	1	13	3	3	2	2	3	13
10	Laki-laki	46-55th	SMA	TNI	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	2	14
11	Perempuan	36-45th	SMA	Pedagang	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14
12	Perempuan	46-55th	SMA	Pedagang	1	2	1	2	2	8	2	2	1	1	1	7	2	2	2	1	1	8
13	Perempuan	26-35th	SMA	Pedagang	2	3	3	2	3	13	3	1	3	3	3	13	2	2	3	3	2	12
14	Laki-laki	46-55th	SMA	Pegawai Swasta	2	2	3	1	3	11	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	1	13
15	Laki-laki	26-35th	SMA	Wiraswasta	3	2	3	2	3	13	3	3	1	3	3	13	3	2	3	3	2	13
16	Perempuan	26-35th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	2	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14
17	Laki-laki	36-45th	S1	Wiraswasta	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	1	3	3	3	2	12
18	Laki-laki	26-35th	S1	PNS	1	2	1	2	2	8	1	3	2	3	3	12	2	3	3	2	3	13
19	Laki-laki	36-45th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15
20	Perempuan	26-35th	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13
21	Perempuan	26-35th	SMA	Wiraswasta	1	3	3	3	2	12	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15
22	Perempuan	17-25th	SMA	Mahasiswa	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14
23	Perempuan	46-55th	SMP	Petani	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	2	3	2	3	1	11
24	Laki-laki	46-55th	SMA	Pegawai Swasta	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14
25	Laki-laki	36-45th	SMA	Pedagang	2	3	3	1	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	1	3	13
26	Laki-laki	46-55th	S1	Pegawai Swasta	3	1	2	3	3	12	2	2	1	1	3	9	1	2	2	3	3	11
27	Perempuan	26-35th	SMA	Wiraswasta	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	1	3	2	12
28	Perempuan	46-55th	SMP	Pedagang	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	13	2	2	2	2	3	11
29	Perempuan	26-35th	D3	PNS	3	3	2	3	3	14	1	2	3	2	3	11	3	3	3	3	2	14
30	Perempuan	26-35th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14
31	Perempuan	26-35th	D3	Wiraswasta	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
32	Laki-laki	46-55th	SMA	PNS	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
33	Laki-laki	46-55th	S1	PNS	2	3	3	1	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14
34	Laki-laki	26-35th	SMA	Pegawai Swasta	1	1	2	1	1	6	2	2	1	1	2	8	2	2	1	1	3	9
35	Perempuan	26-35th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14
36	Laki-laki	26-35th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	13	3	3	1	3	3	13
37	Perempuan	36-45th	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	3	14	1	2	3	2	3	11	2	2	3	3	3	13
38	Perempuan	36-45th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13
39	Laki-laki	46-55th	S1	PNS	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12
40	Laki-laki	36-45th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	1	11	1	3	3	3	2	12

41	Laki-laki	46-55th	S1	POLRI	2	3	2	2	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	3	1	3	12
42	Perempuan	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	1	2	3	3	12
43	Laki-laki	46-55th	SMA	Wiraswasta	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	2	2	1	1	2	8
44	Perempuan	46-55th	SMA	Pedagang	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	2	12
45	Perempuan	46-55th	SMA	Wiraswasta	2	1	1	3	3	10	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
46	Laki-laki	46-55th	S1	POLRI	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14
47	Perempuan	36-45th	D3	PNS	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
48	Laki-laki	17-25th	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14
49	Perempuan	46-55th	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	1	12	3	3	3	3	3	15
50	Laki-laki	26-35th	S1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	1	3	13
51	Laki-laki	36-45th	SMA	Wiraswasta	2	3	3	3	3	14	2	3	3	1	3	12	3	1	2	3	3	12
52	Laki-laki	26-35th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	2	3	1	3	12	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14
53	Laki-laki	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
54	Laki-laki	26-35th	D3	Wiraswasta	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
55	Laki-laki	17-25th	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
56	Laki-laki	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
57	Laki-laki	46-55th	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	1	12	2	3	1	3	2	11
58	Perempuan	26-35th	S1	PNS	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
59	Laki-laki	36-45th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	3	1	3	3	2	12
60	Perempuan	36-45th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
61	Perempuan	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13
62	Laki-laki	46-55th	SD	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
63	Laki-laki	36-45th	SMA	Petani	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
64	Laki-laki	26-35th	S1	Wiraswasta	2	3	3	1	3	12	3	1	3	3	2	12	3	1	3	3	3	13
65	Perempuan	26-35th	D3	Pegawai Swasta	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	2	13
66	Laki-laki	26-35th	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
67	Laki-laki	46-55th	SMP	Buruh	2	3	3	1	3	12	3	3	2	3	3	14	1	2	3	2	3	11
68	Perempuan	26-35th	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
69	Perempuan	46-55th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	3	3	1	3	3	13
70	Laki-laki	36-45th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
71	Perempuan	26-35th	SMA	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	3	14
72	Perempuan	26-35th	SMA	Wiraswasta	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
73	Laki-laki	46-55th	SMA	Pegawai Swasta	3	3	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
74	Perempuan	36-45th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
75	Perempuan	36-45th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	1	3	3	13
76	Laki-laki	36-45th	SMA	Pedagang	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
77	Perempuan	26-35th	S1	PNS	3	3	1	3	3	13	1	3	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14
78	Perempuan	36-45th	SMA	Buruh	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14
79	Perempuan	26-35th	S1	Pegawai Swasta	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14
80	Perempuan	26-35th	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	1	3	3	12
81	Perempuan	36-45th	SMA	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	2	13
82	Perempuan	46-55th	SD	Petani	3	2	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14
83	Perempuan	46-55th	SMA	PNS	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14
84	Perempuan	36-45th	D3	Pedagang	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	2	14
85	Perempuan	36-45th	S1	PNS	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13
86	Perempuan	26-35th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

87	Perempuan	36-45th	SMA	Pedagang	1	3	3	3	1	11	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
88	Perempuan	46-55th	SMP	Pedagang	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	1	13	3	3	3	1	3	13
89	Laki-laki	26-35th	D3	Pegawai Swasta	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14
90	Laki-laki	26-35th	D3	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	2	13
91	Perempuan	26-35th	D3	Wiraswasta	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14
92	Perempuan	17-25th	SMA	Mahasiswa	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14
93	Perempuan	26-35th	S1	Pegawai Swasta	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13
94	Perempuan	26-35th	SMA	Pedagang	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15
95	Perempuan	46-55th	SMA	Pedagang	2	3	1	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13
96	Perempuan	46-55th	SMP	Petani	3	3	2	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
97	Perempuan	46-55th	SMP	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerj	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	3	13

X4						X5						Y								
P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	Jlh	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Jlh
2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	2	3	3	2	3	3	2	2	20
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	2	3	22
1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	2	2	1	1	13
2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	3	2	3	21
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	3	2	23
1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	1	1	10
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	2	3	2	22
1	2	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	2	3	2	22
1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	2	2	1	1	1	1	1	10
2	2	3	3	2	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	3	2	3	21
3	2	3	1	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	1	3	2	21
3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	3	13	3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	3	3	2	23
3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	1	2	2	3	1	3	17
3	1	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	3	2	2	3	13	1	3	3	2	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	1	12	3	3	3	3	3	2	3	1	21
3	2	3	3	3	14	2	3	1	3	3	12	3	3	3	1	3	3	3	3	22
3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	1	2	3	3	3	3	3	3	21
3	3	1	3	3	13	3	2	2	3	3	13	3	3	2	3	3	3	2	3	22
3	2	3	2	1	11	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	3	3	3	23
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	3	3	3	23
3	3	2	2	3	13	2	3	2	3	2	12	3	1	3	3	3	3	2	2	21
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	2	3	3	22
3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	2	3	3	3	23
3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	2	13	3	2	2	3	3	3	3	3	22
3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	2	3	3	3	23
2	3	3	3	3	14	2	3	3	1	3	12	3	3	3	2	3	3	3	3	23
1	1	1	1	2	6	1	1	2	2	2	8	2	2	1	1	3	2	3	2	16
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	2	3	3	22
2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	2	13	3	3	2	3	2	3	3	3	22
3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	1	2	3	2	3	3	3	3	20
3	2	3	2	2	12	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	3	3	3	23
3	2	2	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	3	2	2	22
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	2	3	3	21

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		Correlations					
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1
x1.1	Pearson Correlation	1	.255	.154	.533**	.423*	.703**
	Sig. (2-tailed)		.174	.415	.002	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.2	Pearson Correlation	.255	1	.252	.283	.333	.632**
	Sig. (2-tailed)	.174		.179	.130	.073	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.3	Pearson Correlation	.154	.252	1	.361*	.237	.576**
	Sig. (2-tailed)	.415	.179		.050	.207	.001
	N	30	30	30	30	30	30
x1.4	Pearson Correlation	.533**	.283	.361*	1	.397*	.751**
	Sig. (2-tailed)	.002	.130	.050		.030	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1.5	Pearson Correlation	.423*	.333	.237	.397*	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.020	.073	.207	.030		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x1	Pearson Correlation	.703**	.632**	.576**	.751**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	5

Correlations

		Correlations					
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2
x2.1	Pearson Correlation	1	.229	.413*	.213	.391*	.654**
	Sig. (2-tailed)		.224	.023	.258	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.2	Pearson Correlation	.229	1	.176	.448*	.306	.632**
	Sig. (2-tailed)	.224		.353	.013	.100	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.3	Pearson Correlation	.413*	.176	1	.293	.493**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.023	.353		.116	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.4	Pearson Correlation	.213	.448*	.293	1	.363*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.258	.013	.116		.048	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2.5	Pearson Correlation	.391*	.306	.493**	.363*	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.033	.100	.006	.048		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.654**	.632**	.703**	.691**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	5

Correlations

		Correlations					
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3
x3.1	Pearson Correlation	1	.401*	.249	.442*	.565**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.028	.184	.014	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x3.2	Pearson Correlation	.401*	1	.365*	.572**	.445*	.749**
	Sig. (2-tailed)	.028		.048	.001	.014	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x3.3	Pearson Correlation	.249	.365*	1	.405*	.412*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.184	.048		.026	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x3.4	Pearson Correlation	.442*	.572**	.405*	1	.323	.735**
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.026		.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x3.5	Pearson Correlation	.565**	.445*	.412*	.323	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014	.024	.082		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.717**	.749**	.690**	.735**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

Correlations

		Correlations					
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x4
x4.1	Pearson Correlation	1	.560**	.431*	.345	.599**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.001	.017	.062	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x4.2	Pearson Correlation	.560**	1	.293	.377*	.655**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.001		.116	.040	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x4.3	Pearson Correlation	.431*	.293	1	.581**	.508**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.017	.116		.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x4.4	Pearson Correlation	.345	.377*	.581**	1	.421*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.062	.040	.001		.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x4.5	Pearson Correlation	.599**	.655**	.508**	.421*	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.021		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.769**	.744**	.747**	.728**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	5

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	x5
x5.1	Pearson Correlation	1	.461*	.746**	.710**	.326	.823**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000	.079	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x5.2	Pearson Correlation	.461*	1	.543**	.529**	.323	.764**
	Sig. (2-tailed)	.010		.002	.003	.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x5.3	Pearson Correlation	.746**	.543**	1	.650**	.272	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.146	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x5.4	Pearson Correlation	.710**	.529**	.650**	1	.391*	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
x5.5	Pearson Correlation	.326	.323	.272	.391*	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.079	.082	.146	.033		.000
	N	30	30	30	30	30	30
x5	Pearson Correlation	.823**	.764**	.823**	.832**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Correlations

		Correlations								
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y
y.1	Pearson Correlation	1	.448*	.249	.283	.304	.234	.357	.147	.610**
	Sig. (2-tailed)		.013	.185	.129	.103	.214	.053	.438	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.2	Pearson Correlation	.448*	1	.485**	.325	.552**	.357	.287	.357	.742**
	Sig. (2-tailed)	.013		.007	.080	.002	.053	.124	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.3	Pearson Correlation	.249	.485**	1	.301	.543**	.218	.755**	-.011	.659**
	Sig. (2-tailed)	.185	.007		.106	.002	.247	.000	.952	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.4	Pearson Correlation	.283	.325	.301	1	.473**	.286	.425*	.191	.643**
	Sig. (2-tailed)	.129	.080	.106		.008	.125	.019	.312	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.5	Pearson Correlation	.304	.552**	.543**	.473**	1	.400*	.446*	.178	.741**
	Sig. (2-tailed)	.103	.002	.002	.008		.029	.014	.347	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.6	Pearson Correlation	.234	.357	.218	.286	.400*	1	.032	.612**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.214	.053	.247	.125	.029		.865	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.7	Pearson Correlation	.357	.287	.755**	.425*	.446*	.032	1	.032	.626**
	Sig. (2-tailed)	.053	.124	.000	.019	.014	.865		.865	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y.8	Pearson Correlation	.147	.357	-.011	.191	.178	.612**	.032	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	.438	.053	.952	.312	.347	.000	.865		.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y	Pearson Correlation	.610**	.742**	.659**	.643**	.741**	.622**	.626**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	8

Lampiran 5 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden

Frequencies

Frequency Table

		JK			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	41	42.3	42.3	42.3
	Perempuan	56	57.7	57.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25th	6	6.2	6.2	6.2
	26-35th	34	35.1	35.1	41.2
	36-45th	22	22.7	22.7	63.9
	46-55th	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	12	12.4	12.4	12.4
	S1	21	21.6	21.6	34.0
	SD	2	2.1	2.1	36.1
	SMA	55	56.7	56.7	92.8
	SMP	7	7.2	7.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh	4	4.1	4.1	4.1
	Ibu Rumah Tangga /Tidak Bekerja	17	17.5	17.5	21.6
	Mahasiswa	5	5.2	5.2	26.8
	Pedagang	13	13.4	13.4	40.2
	Pegawai Swasta	24	24.7	24.7	64.9
	Petani	4	4.1	4.1	69.1
	PNS	11	11.3	11.3	80.4
	POLRI	2	2.1	2.1	82.5
	TNI	1	1.0	1.0	83.5
	Wiraswasta	16	16.5	16.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Lampiran 6 Deskriptif Jawaban Responden**Deskriptif****Descriptives**

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keberwujudan	97	6.00	15.00	13.2784	1.91345
Keandalan	97	7.00	15.00	13.2887	1.76162
DayaTanggap	97	7.00	15.00	13.2268	1.64890
Jaminan	97	6.00	15.00	13.4124	1.99349
Empati	97	6.00	15.00	13.3505	1.82026
KepuasanPasien	97	10.00	24.00	21.6082	2.53540
Valid N (listwise)	97				

Lampiran 7 Distribusi Jawaban Responden Per Item dan Kategori

Distribusi Jawaban Per Item

Item	Kurang		Cukup		Baik		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
x1.1	9	9%	21	22%	67	69%	97	100%
x1.2	4	4%	21	22%	72	74%	97	100%
x1.3	8	8%	15	15%	74	76%	97	100%
x1.4	9	9%	17	18%	71	73%	97	100%
x1.5	5	5%	23	24%	69	71%	97	100%
x2.1	4	4%	24	25%	69	71%	97	100%
x2.2	3	3%	25	26%	69	71%	97	100%
x2.3	6	6%	21	22%	70	72%	97	100%
x2.4	6	6%	22	23%	69	71%	97	100%
x2.5	8	8%	20	21%	69	71%	97	100%
x3.1	4	4%	25	26%	68	70%	97	100%
x3.2	5	5%	21	22%	71	73%	97	100%
x3.3	9	9%	20	21%	68	70%	97	100%
x3.4	10	10%	17	18%	70	72%	97	100%
x3.5	5	5%	23	24%	69	71%	97	100%
x4.1	8	8%	13	13%	76	78%	97	100%
x4.2	8	8%	17	18%	72	74%	97	100%
x4.3	10	10%	20	21%	67	69%	97	100%
x4.4	3	3%	22	23%	72	74%	97	100%
x4.5	2	2%	20	21%	75	77%	97	100%
x5.1	6	6%	16	16%	75	77%	97	100%
x5.2	5	5%	19	20%	73	75%	97	100%
x5.3	8	8%	21	22%	68	70%	97	100%
x5.4	10	10%	20	21%	67	69%	97	100%
x5.5	3	3%	20	21%	74	76%	97	100%
y.1	4	4%	16	16%	77	79%	97	100%
y.2	2	2%	18	19%	77	79%	97	100%
y.3	5	5%	20	21%	72	74%	97	100%
y.4	7	7%	27	28%	63	65%	97	100%
y.5	3	3%	19	20%	75	77%	97	100%
y.6	4	4%	15	15%	78	80%	97	100%
y.7	6	6%	21	22%	70	72%	97	100%
y.8	6	6%	22	23%	69	71%	97	100%

Kategori

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
2	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
3	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
4	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
5	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
6	Cukup	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
7	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
8	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
9	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
10	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
11	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
12	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang	Kurang
13	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
14	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
15	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
16	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
17	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
18	Kurang	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
19	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
20	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
21	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
22	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
23	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik
24	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
25	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik
26	Baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
27	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
28	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik
29	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
30	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
31	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
32	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
33	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
34	Kurang	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Cukup
35	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
36	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
37	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
38	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
39	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
40	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik
41	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
42	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik
43	Kurang	Cukup	Kurang	Kurang	Kurang	Cukup
44	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
45	Cukup	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik
46	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
47	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
48	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
49	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
50	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
51	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup	Baik
52	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Cukup
53	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
54	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
55	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
56	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
57	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik
58	Baik	Baik	Baik	Kurang	Baik	Baik
59	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
60	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
61	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
62	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
63	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
64	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
65	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
66	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
67	Baik	Baik	Cukup	Baik	Baik	Baik
68	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
69	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
70	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
71	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
72	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
73	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
74	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
75	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
76	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
77	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
78	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
79	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
80	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
81	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
82	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
83	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
84	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
85	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
86	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
87	Cukup	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
88	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
89	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
90	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
91	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
92	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
93	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
94	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
95	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
96	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
97	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

Frequencies Frequency Table

		Keberwujudan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	87	89.7	89.7	89.7
	Cukup	4	4.1	4.1	93.8
	Kurang	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Keandalan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	85	87.6	87.6	87.6
	Cukup	9	9.3	9.3	96.9
	Kurang	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		DayaTanggap			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	86	88.7	88.7	88.7
	Cukup	7	7.2	7.2	95.9
	Kurang	4	4.1	4.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Jaminan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	88	90.7	90.7	90.7
	Cukup	3	3.1	3.1	93.8
	Kurang	6	6.2	6.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		Empati			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	91	93.8	93.8	93.8
	Cukup	1	1.0	1.0	94.8
	Kurang	5	5.2	5.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

		KepuasanPasien			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Baik	90	92.8	92.8	92.8
	Cukup	4	4.1	4.1	96.9
	Kurang	3	3.1	3.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Lampiran 8 Uji Normalitas

Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.17692219
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.054
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

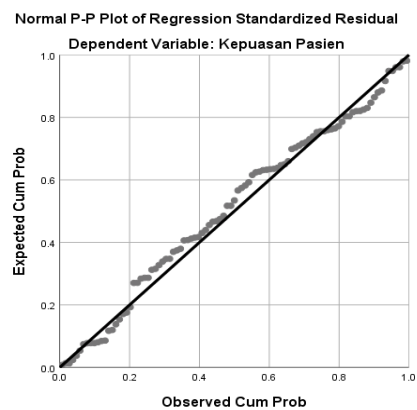
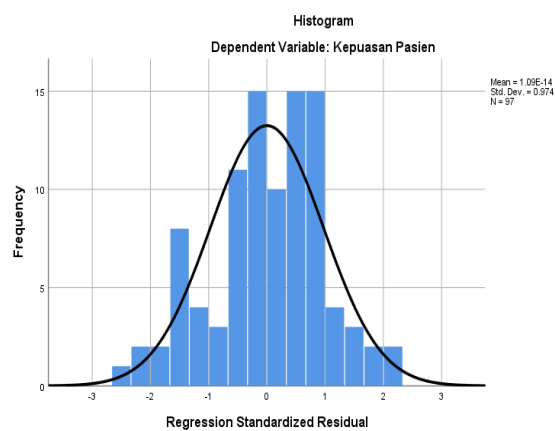
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Charts



Lampiran 9 Uji Adjusted R Square, Uji F dan Uji T

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.672	.18172

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Keberwujudan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.654	5	1.331	40.302	.000 ^b
	Residual	3.005	91	.033		
	Total	9.659	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Keberwujudan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.429	.165		2.598	.011
	Keberwujudan	.162	.077	.196	2.098	.039
	Keandalan	.173	.076	.192	2.274	.025
	Daya Tanggap	.173	.086	.180	2.022	.046
	Jaminan	.155	.072	.194	2.142	.035
	Empati	.191	.082	.220	2.333	.022

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian

Foto Uji Validitas dan Reabilitas



Foto Penyebaran Kuesioner Pada Responden





INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Kesehatan Masyarakat


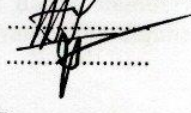
WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

Identitas Mahasiswa :

Nama : ANNEKE NELLY LYDIA NAIBAO
NIM : 1602011122
Program Studi : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT / S-2
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR
Tanggal Ujian Sebelumnya : 18 DES 2018 (KOMPRE)

Telah dilakukan perbaikan oleh mahasiswa sesuai dengan saran dosen pembimbing. Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas diperkenankan untuk melanjutkan pada tahap berikutnya yaitu: PENELITIAN/UJIAN TESIS/JILID LUX*) Coret yang tidak perlu.

No	Nama Pembimbing 1 dan 2	Tanggal Disetujui	Tandatangan
1.	Dr. AYI DARMANA, M.Si.	
2.	DARWIN SYAMSUL, S.Si, M.Si, Apt	

Medan,

KAPRODI
S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

ANTO, SKM., M.Kes., M.M.

Catatan:

- Lembar persetujuan revisi dibawa setiap konsul revisi.
- Print warna menggunakan kertas A4 (Rangkap 1).
- Tanda *) silahkan dicoret yang tidak perlu.
- Isi tanggal ujian, tanggal disetujui, dan ditandatangani oleh pembimbing bila disetujui.



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 1421/EXT/OKH/FKM/IKH/VII/2018
Lampiran :
Hal : Permohonan Survei Awal

Kepada Yth,
Pimpinan Poli gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : ANNEKE NELLY LYDIA NAIBAHO
NPM : 1602011122

Yang bermaksud akan mengadakan survei/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 20/7/18

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



AYU DARMANA, Dr. M.Si.
NIDN (0007086602)

Tembusan :
1. Arsip



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 1432 / EXT / DEK / FKM / IKH / VII / 2017
Lampiran :
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan Poli gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : ANNEKE NELLY LYDIA NAIBAHO
NPM : 1602011122

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam
rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program
Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA.

Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan
keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, dan penjelasan lainnya yang akan digunakan
dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan
Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Selanjutnya
setelah mahasiswa bersangkutan yang akan menyelesaikan peninjauan/ riset/ wawancara, kami akan
menyerahkan 1 (satu) eksemplar Tesis yang dibuat mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 24/01-17

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



ANG DARMAHA, Dr. M.Si.
(NPM. 10007086602)

Tembusan :
1. Arsip



INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

Fakultas Kesehatan Masyarakat

WORLD CLASS UNIVERSITY (ACCREDITED BY: WEBOMETRICS - SPAIN) <http://helvetia.ac.id>
Tel: (061) 42084606 | e-mail: info@helvetia.ac.id | Wa: 08126025000 | Line id: instituthelvetia

Nomor : 1422 / EXT / DKM / FKM / IKH / VII / 2018
Lampiran :
Hal : Permohonan Uji Validitas

Kepada Yth,
Pimpinan
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : ANNEKE NELLY LYDIA NAIBAHO
NPM : 1602011122

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner pada penelitian yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

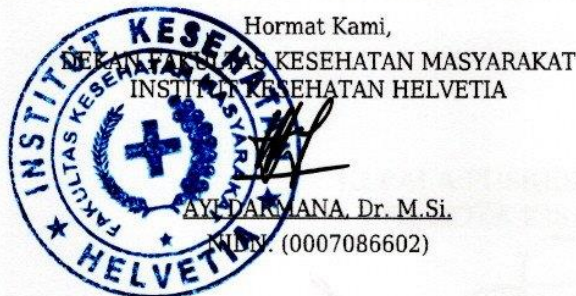
Sehubungan dengan ini kami sangat mengharapkan bantuannya, agar dapat memberikan keterangan-keterangan, brosur-brosur, buku-buku, penggunaan laboratorium dan penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka menyusun Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain.

Atas bantuan dan kerja sama yang baik, Kami ucapkan terima kasih.

Medan, 24/4 -18



Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

AYU DARMAJANA, Dr. M.Si.

W.N.T. (0007086602)

Tembusan :
1. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
DINAS KESEHATAN

UPTD PUSKESMAS MUTIARA

KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

Jl. Budi Utomo No. 295 Kisaran, Kode Pos : 21223

Telp. (0623) 345400 Email : puskesmasmutiara_kab.asahan@yahoo.com



Kisaran, 25 September 2018

: 441/487/MTR/2018.

Kepada Yth :

ran

: -

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia

: Telah Selesai Melaksanakan

Di

Uji Validitas

Tempat

7. Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Nomor : 1010/EXT/DKN/FKM/IKH/IX/2018 Tanggal : 21 September 2018 Perihal pokok surat diatas, maka bersama ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

N a m a : ANNEKE NELLY LYDIA NAIBAHO
N P M : 1602011122
Program studi : Magister Kesehatan Masyarakat (S2)
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur .

8. Telah selesai melaksanakan Uji Validitas Kuesioner di puskesmas Mutiara Kec.Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan.
9. Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

KEPALA PUSKESMAS MUTIARA
KEC.KOTA KISARAN TIMUR

dr.EMI JUNIARITA Br.BARUS

PENATA TK.I

NIP. 19740607 200604 2 010



PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS GAMBIR BARU
KECAMATAN KOTA KISARAN TIMUR

Jl. Dr. F. L. Tobing No.32 Kisaran, 21223, Telp. 0623 357198
Email: Puskesmasgambirbaru@yahoo.co.id



Kisaran, 27 Agustus 2018

Nomor : 118 / PKM - GB / VIII / 2018
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**
Di Puskesmas Gambir Baru

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Di -

Tempat

Berdasarkan permohonan tersebut dibawah ini tentang Izin Penelitian kepada
Mahasiswa :

Nama : Anneke Nelly Lydia Naibaho
NIM : 1602011122
Judul : **'ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DI POLIKLINIK GIGI PUSKESMAS GAMBIR BARU KECAMATAN
KOTA KISARAN TIMUR KABUPATEN ASAHAN TAHUN 2018'**

Sehubungan hal tersebut diatas maka Tidak Merasa Keberatan Untuk Melakukan
Penelitian di Puskesmas Gambir Baru.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

