

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU
FULL BETHESDA KABUPATEN
DELI SERDANG
TAHUN 2018**

SKRIPSI

OLEH :

**AYU WAHYUNI
NIM: 1602022059**



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD
FULL BETHESDA KABUPATEN
DELI SERDANG
TAHUN 2018**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memeroleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M)
pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh :

**AYU WAHYUNI
NIM: 1602022059**



**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

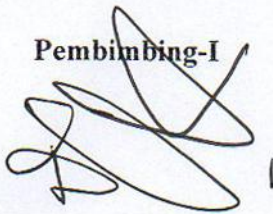
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap
Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rsu Full
Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun
2018.
Nama Mahasiswa : Ayu Wahyuni
Nomor Induk Mahasiswa : 1602022059
Minat Studi : Administrasi Kebijakan Kesehatan

Menyetujui
Komisi Pembimbing:

Medan, 23 Mei 2019

Pembimbing-I



Pembimbing-II



Dian Maya Sari Siregar, S.K.M, M.Kes Fadilah Aini, S.K.M., M.Kes

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia
Dekan,



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

Telah diuji pada tanggal : 23 Mei 2019

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dian Maya Sari Siregar, S.K.M., M.Kes

Anggota : 1. Fadilah Aini, S.K.M., M.Kes

2. Agnes Ferusgel, S.K.M., M.Kes

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukkan tim penelaah/tim penguji.
3. Isi Skripsi 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 ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 23 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Ayu Wahyuni
NIM 1602022059

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. Data Pribadi

Nama : Ayu Wahyuni
Tempat/Tanggal Lahir : Sei Yu, 16 Juni 1990
Status : Belum Menikah
Alamat : Jalan Tgk H Yahya Dusun Utama Kota Langsa
Agama : Islam
Nama Ayah : DI.M. Khairuddin (Alm)
Nama Ibu : Anita
Anak Ke : 3 dari 5 Bersaudara

II. Riwayat Pendidikan

1. Tahun 1996-2002: SDN 1 Idi Rayeuk
2. Tahun 2003-2005: SMPN 1 Langsa
3. Tahun 2006-2008: SMAN 1 Langsa
4. Tahun 2009-2012: Poltekkes Kemenkes Aceh D3 Keperawatan

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018

Ayu Wahyuni
1602022059

Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Tujuan penelitian ini adalah memiliki peran yang sangat strategi dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang berjumlah 3.169 orang pasien. Sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dianalisis dengan melakukan uji analisis *chi-square*.

Kesimpulan penelitian ini adalah semua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, (*Tangible* $p=0,013$, *Reliability* $p=0,012$, *Responsiveness* $p=0,006$, *Assurance* $p=0,016$ dan *Empaty* $p=0,012$) dan varibel yang paling dominan yaitu varibel *Responsiveness* $p=0,006$.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empaty dan Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

THE INFLUENCE FACTORS ON OUTPATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT FULL BETHESDA GENERAL HOSPITAL DELI SERDANG DISTRICT IN 2018

**AYU WAHYUNI
1602022059**

Quality of service is the degree of providing services efficiently and effectively in accordance with professional standards. Service standards carried out thoroughly in accordance with patient needs, utilizing appropriate technology and research results in the development of health services in order to achieve optimal health degrees. Hospitals as one of the health facilities that provide health services to the community have a very strategic role in accelerating the improvement of community health status.

This type of research used quantitative research methods which were conducted by analytical survey with cross sectional approach. The samples were amount 97 respondents. The data were analyzed by performing chi-square analysis test.

The results showed all independent variables had an influence on the quality of health services, (Tangible $p=.013$, Reliability $p=.012$, Responsiveness $p=.006$, Assurance $p=.016$ and Empathy $p=.012$) and the most dominant variable was Responsiveness variable with $p = .006$.

The conclusion shows that all variables have an influence (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) on the quality of health services in Full Bethesda General Hospital Deli Serdang District. It is suggested to the management of Full Bethesda General Hospital to further improve existing health services in hospitals that are considered to be good or not so that it become an improvement in the future.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy and Service Quality.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M) pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc, M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helevtia Medan.
2. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku ketua Yayasan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendy, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Intitut Kesehatan Helvetia.
5. Teguh Soeharto, SE, M.Kes., selaku Wakil Rektor II Institut Kesehatan Helvetia.
6. Dr. Asriwati, S.Kep, Ns, S.Pd. M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia
7. Nuraini, S.Pd., M.Kes., selaku Wakil Dekan I Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia
8. Khairatunnisa, S.K.M., M.Kes., selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia
9. Dian Maya Sari Siregar, S.K.M., M.Kes., selaku Kepala Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia
10. Dian Maya Sari Siregar, S.K.M., M.Kes., selaku ketua penguji skripsi.
11. Fadilah Aini, S.K.M., M.Kes., selaku dosen penguji I skripsi.
12. Agnes Ferusgel, S.K.M., M.Kes., selaku dosen penguji II skripsi.
13. Seluruh staf dosen dan para pegawai tata usaha Institut Kesehatan Helvetia.
14. dr. Indra Riris Delima Siregar, M.K.M., Selaku Direktur RSU Full Bethesda.
15. Teristimewa penulis ucapkan untuk Ibunda, serta semua keluarga besarku tersayang atas curahan kasih sayang, dukungan dan motivasi serta doa selama menempuh pendidikan dan penyelesaian skripsi ini Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat yang telah meluangkan waktunya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan.

Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga ALLAH SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Medan, 23 Mei 2019
Penulis,

Ayu Wahyuni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI SKRIPSI	
LEMBAR PERNYATAAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	10
2.2. Rumah Sakit.....	12
2.2.1. Pengertian	12
2.2.2. Fungsi Rumah Sakit	12
2.2.3. Klasifikasi Rumah Sakit	14
2.2.4. Pembagian Kepemilikan Rumah Sakit	14
2.2.5. Rumah Sakit Sebagai Industri Jasa	15
2.3. Kualitas Pelayanan	17
2.3.1. Pengertian	17
2.3.2. Total Quality Management	18
2.3.3. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	19
2.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi	21
2.4. Kepuasan Pasien	23
2.4.1 Definisi Pelanggan	23
2.4.2 Definisi Kepuasan Pasien	23
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi	25
2.5. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37

3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2.1.	Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2.	Waktu Penelitian.....	37
3.3.	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1.	Populasi.....	37
3.3.2.	Sampel.....	38
3.4.	Kerangka Konsep.....	40
3.5.	Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	40
3.5.1.	Definisi Operasional	40
3.5.2.	Aspek Pengukuran	41
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6.1.	Jenis Data	42
3.6.2.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7.	Metode Pengolahan Data	47
3.8.	Analisa Data.....	48
3.8.1.	Analisa Univariat	48
3.8.2.	Analisa Bivariat	48
3.8.3.	Analisa Multivariat	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.1.1.	Letak Geografis.....	50
4.1.2.	Visi dan Misi RSUD Full Bethesda	50
4.1.3	Instalasi Rawat Jalan.....	52
4.2	Analisis Data Penelitian.....	53
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	53
4.2.2.	Analisis Univariat	55
4.2.3.	Analisis Bivariat.....	64
4.2.4.	Analisis Multivariat	67
4.3	Pembahasan	68
4.3.1.	Pengaruh <i>Tangible</i> (berwujud) dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Full Bethesda Kabupaten Deli serdang Tahun 2018..	68
4.3.2.	Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli serdang Tahun 2018..	70
4.3.3.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli serdang Tahun 2018	71
4.3.4.	Pengaruh <i>Assurance</i> (Kepastian) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli serdang	73
4.3.5.	Pengaruh <i>Empaty</i> (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full	

	Bethesda Kabupaten Deli serdang	74
4.3.6	Pengaruh <i>Tangible</i> (berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap), <i>Assurance</i> (Kepastian) dan <i>Empaty</i> (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli serdang Tahun 2018	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
	5.1. Kesimpulan	78
	5.2. Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Populasi kunjungan pasien rawat jalan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli serdang tahun 2018.....	38
Tabel 3.2. Aspek Pengukuran.....	41
Tabel 3.3. Hasil uji validitas kuesioner <i>Tangible</i> (Berwujud)	43
Tabel 3.4. Hasil uji validitas kuesioner <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	44
Table 3.5. Hasil uji validitas kuesioner <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap).....	44
Tabel 3.6. Hasil uji validitas kuesioner <i>Assurance</i> (Kepastian).....	45
Tabel 3.7. Hasil uji validitas kuesioner <i>Empaty</i> (Empati).....	45
Tabel 3.8. Hasil uji validitas kuesioner Kepuasan Pasien	46
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Tangible</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap), <i>Assurance</i> (Kepastian), <i>Empaty</i> (Empati) dan Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.1. Tenaga Kesehatan Instansi Rawat Jalan RSU Full Bethesda.	53
Tabel 4.2. Distribusi Umur Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	53
Tabel 4.3. Distribusi Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019	54
Tabel 4.4. Distribusi Pendidikan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019	54
Tabel 4.5. Distribusi Pekerjaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019	54
Tabel 4.6. Distribusi <i>Tangible</i> (Berwujud) Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	55
Tabel 4.7. Distribusi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	56
Tabel 4.8. Distribusi <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	57
Tabel 4.9. Distribusi <i>Assurance</i> (Kepastian) Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2018.....	59
Tabel 4.10. Distribusi <i>Empaty</i> (Empati) Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2018.....	60
Tabel 4.11. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Tahun 2018	61
Tabel 4.12. Distribusi <i>Tangible</i> (Berwujud) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	62

Tabel 4.13. Distribusi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	62
Tabel 4.14. Distribusi <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019	63
Tabel 4.15. Distribusi <i>Assurance</i> (Kepastian) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019.....	63
Tabel 4.16. Distribusi <i>Empaty</i> (Empati) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019	63
Tabel 4.17. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019	64
Tabel 4.18. Tabulasi Silang Pengaruh <i>Tangible</i> (Berwujud) dengan kepuasaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018	64
Tabel 4.19. Tabulasi Silang Pengaruh <i>Reliability</i> (Kehandalan) dengan kepuasaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018	65
Tabel 4.20. Tabulasi Silang Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) dengan kepuasaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.....	65
Tabel 4.21. Tabulasi Silang Pengaruh <i>Assurance</i> (Kepastian) dengan kepuasaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018	66
Tabel 4.22. Tabulasi Silang Pengaruh <i>Empaty</i> (Empati) dengan kepuasaan Pasien Rawat Jalan Di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018	67
Tabel 4.23. Hasil Uji Regresi Logistik dengan Metode Backward Stepwise (Conditional).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Diagram Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	35
Gambar 3.1. Kerangka Konsep	40
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD Full Bethesda	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Master Data Uji Validitas
Lampiran 3	Master Data Uji Penelitian
Lampiran 4	Output Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	Output Hasil Penelitian
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi (Revisi)
Lampiran 7	Surat Izin Survei Awal
Lampiran 8	Surat Izin Uji Validitas
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian
Lampiran 10	Surat Balasan Izin Survei Awal
Lampiran 11	Surat Balasan Izin Uji Validitas
Lampiran 12	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 13	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
Lampiran 14	Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
Lampiran 15	Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan sulit dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik itu perorangan, keluarga atau kelompok, pemerintah juga masyarakat secara keseluruhan. (1)

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada Pasal 1 disebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. (2)

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam pembangunan Negara demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer, sekunder, tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan, adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam suatu

daerah, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan pilihan dan mendapatkan loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan. (3)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan. (4)

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilai konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. (5)

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Setiawan (2011) pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. 5 dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan peserta. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan

untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. (3)

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia menempati peringkat ke 110 dari 187 negara, dengan nilai indeks 0,684. (6) Peringkat tersebut masih terbilang cukup jauh dan perlu ditingkatkan dengan upaya yang lebih serius demi pengembangan kapasitas SDM rakyat Indonesia secara menyeluruh. Oleh karena itu kesehatan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhinya adalah salah satu urusan wajib dan tanggung jawab pemerintah bidang pelayanan dasar. Hal ini seperti yang tertera dalam Undang-undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Kewajiban pemerintah adalah memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat dengan menyediakan fasilitas kesehatan dan menjamin aksesnya agar mudah dijangkau oleh seluruh warga masyarakat tanpa terkecuali. (7)

Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu jenis pelayanan rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas, dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan merupakan salah satu faktor penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat. (8)

Ada banyak upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu bentuk upaya pemerintah dimaksud adalah dengan membangun rumah sakit di tiap daerah. Rumah Sakit milik pemerintah yang berada di tiap daerah sering disebut dengan Rumah Sakit Umum Daerah yang mana lembaga kesehatan tersebut merupakan salah satu lembaga kesehatan milik pemerintah yang berada di kota/kabupaten. Suatu pelayanan dari rumah sakit biasanya tidak jauh dari persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat juga diperlukan untuk kiranya dapat memberikan evaluasi kepada kepada pihak-pihak Rumah Sakit mengenai pelayanan kesehatan yang telah diberikan, walaupun masyarakat tidak mengetahui tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit. (9)

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas akan membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit. (10)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Iqbal (2009) tentang “Analisis kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009” Hasil uji statistik menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas (64,80%). Faktor paling rendah adalah pelayanan apotek Puskesmas (38,69%). Rendahnya pengaruh pelayanan apotek Puskesmas terhadap tingkat kepuasan

responden dapat disebabkan oleh pelayanan petugas yang kurang sesuai dengan harapan responden. (11)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Satrio (2003) tentang “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi Tahun 2003” Desain penelitian ini menggunakan pendekatan Cross sectional. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Bantar Gebang. Didapatkan hasil yaitu menunjukkan pasien yang puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang Bekasi sebesar 53% dan adanya hubungan yang bermakna secara statistik antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dengan kepuasan. (12)

Berdasarkan data dari RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tercatat jumlah kunjungan pelayanan untuk pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2018 pasien rawat jalan berjumlah 3.169 pasien sampai dengan bulan November 2018. Dua Kemungkinan yang menjadi faktor jumlah kunjungan pasien tidak mengalami kenaikan yang signifikan yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang dan faktor internal dari RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien. Meningkatnya jumlah pasien rawat jalan yang tidak begitu signifikan antara tahun 2017 dengan tahun 2018 bisa dikatakan menjadi sebuah alasan bahwa

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang ini masih kurang memuaskan bagi pasien.

Pada data indeks kepuasan pasien yang dilakukan oleh bagian Layanan Pelanggan (*customer service*) RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2017 tercatat masih banyaknya keluhan pasien terkait pelayanan baik dari bagian pelayanan penunjang dalam hal *respon time* dokter dan perawat lambat, kurang kejelasan dan keterbukaan informasi, prosedur administrasi yang berbelit-belit, keramahan petugas kurang, kebersihan dan kenyamanan kurang. Bagian Layanan Pelanggan (*customer service*) RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang mencatat indeks kepuasan pasien berdasarkan survei kepuasan sampai dengan Juni 2018 hanya sebesar 45%, hal ini masih jauh jika dibandingkan dengan target indeks kepuasan yang ditetapkan manajemen RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang sebesar 92% per semester.

Berdasarkan Survey awal yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan RSUD Full Bethesda dengan melihat data Rekamemedik pasien rawat jalan tahun 2018 yaitu Januari sebanyak 427 pasien, Februari 420 pasien, Maret 405 pasien, April 331 pasien, Mei 378 pasien, Juni 268 pasien, Juli 225 pasien, Agustus 223 pasien, September 184 pasien, Oktober 158 pasien, Nopember 150 pasien, tidak hanya melihat data Rekamemedik pasien peneliti juga melakukan survey terhadap 20 orang pasien BPJS rawat jalan di RSUD Full Bethesdadiketahui 8 orang pasien merasa puas dengan pelayanan RSUD Full Bethesda karena pasien merasa sudah terpenuhi pelayanan yang berkualitas dari mulai masuk rumah sakit sampai jadwal keluar diantaranya pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan,

pelayanan makan minum pasien, pelayanan sarana medis, non-medis dan obat-obatan, kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit secara umum, kondisi fisik ruang perawatan pasien, layanan laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis serta keuangan. 12 orang pasien rawat jalan diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dikarenakan sikap perawat yang tidak ramah terhadap pasien/keluarga pasien, dan kondisi ruang pemeriksaan yang kurang nyaman. Selain itu jadwal dokter spesialis yang tidak tepat waktu dalam memeriksa kesehatan pasien, sikap perawat yang kurang cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien juga mengurangi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Full Bethesda. Masih yang merasa kurang puas juga menyatakan dokter yang bertugas terkesan terburu-buru dan menakutkan atas penyakit yang diderita pasien, perawat yang cuek dan kurang informatif.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2018.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2018”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui pengaruh faktor *Tangible* (berwujud) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- 2) Mengetahui pengaruh faktor *Reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pasien rawat jalandi RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- 3) Mengetahui pengaruh faktor *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap rawat jalankepuasan pasien di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- 4) Mengetahui pengaruh faktor *Assurance* (kepastian) terhadap kepuasan rawat jalan pasien di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- 5) Mengetahui pengaruh faktor *Empaty* (empati) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Institusi Pendidikan

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan bacaan dipergustakaan bagi para mahasiswa/mahasiswi sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam penerapan ilmu yang diperoleh sewaktu mengikuti perkuliahan khususnya tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Untuk menambah khasanah pengetahuan kepada masyarakat tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

2. RSUD Full Bethesda

Sebagai masukan bagi manajemen RSUD Full Bethesda mengenai hal-hal yang sudah dianggap baik maupun belum dianggap baik agar kiranya menjadi suatu perbaikan ke depan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Penelitian yang sama juga dilakukan Rahayu (2016) tentang Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan, yang telah diuji dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* ternyata membuktikan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dengan indikator *Reliability*, Daya tanggap, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berobat di Rumah Sakit Natar Medika Lampung Selatan. Selain itu variabel lain yang juga memiliki pengaruh adalah Kualitas Pelayanan Rumah Sakit yang merupakan pengelola jasa yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien dengan indikator: Keandalan, Daya tanggap, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibel*/tampilan fisik mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas layanankesehatan di Rumah Sakit. Variabel kualitas pelayanan BPJS dan variabel kualitas pelayanan Rumah Sakit keduanya memberi kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien. Besaran kontribusi variabel pengaruh terhadap tingkat Kepuasan Pasien antara lain :1. Variabel Kualitas Pelayanan BPJS memberikan pengaruh langsung terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,14 atau 14%.2. Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit mempunyai kontribusi pengaruh langsung terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,50 atau 50%.3. Hubungan antar Variabel Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit memiliki hubungan pengaruh 0,09 atau 9%.4. Variabel Kualitas Pelayanan

BPJS dan Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit secara bersama-sama memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit sebesar 0,53 (53%). (13)

Penelitian yang dilakukan Suryati (2017) dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang, menyimpulkan sebesar 72,7 % responden menyatakan bahwa dari aspek *Tangible* (bukti fisik) pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang puas sedangkan 27,3 % menyatakan tidak puas. Ada sebagian 58,4 % responden menyatakan bahwa dari aspek *Empathy* (perhatian) pelayanan rawat jalan di RS Panti Wilasa Citarum Semarang puas dan 41,6 % menyatakan tidak puas. Ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Empathy* dengan *pvalue* 0,035. Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Reliability* dengan *p value* 0,007. Ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dengan *p value* 0,029 dan ada hubungan antara poliklinik yang dituju dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan dari dimensi *Reliability* dengan *p value* 0,025. (14)

Penelitian yang sama dilakukan Saputri (2018) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H Abdul Moeloek, menyimpulkan ada hubungan *tangible* (*p-value* 0,013), *reliability* (*p-value* 0,027), *responsiveness* (*p-value* 0,002), *assurance* (*p-value* 0,000) dan *empathy* (*p-value* 0,003) terhadap kepuasan

pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. (15)

2.2. Rumah Sakit

2.2.1. Pengertian Rumah Sakit

Bedasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.(2) Berdasarkan pengertian tersebut rumah sakit adalah sebuah organisasi yang padat modal, padat karya, padat pakar, padat teknologi dan padat pula masalah yang dihadapinya sehingga rumah sakit sebagai organisasi yang sangat kompleks dan sangat sensitif dalam memberikan pelayanannya karena beragamnya jenis pelayanan yang harus dihasilkan dengan memperkerjakan berbagai tenaga ahli.

2.2.2. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah sakit mempunyai beberapa fungsi, diantaranya: a) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit. b) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis. Pelayanan kesehatan paripurna tingkat kedua adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialistik. Sedangkan pelayanan kesehatan paripurna tingkat ketiga adalah upaya kesehatan perorangan tingkat lanjut dengan mendayagunakan

pengetahuan dan teknologi kesehatan subspecialistik. c) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan d) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan. Penapisan teknologi dimaksudkan dalam rangka perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan pasien. (2)

Sedangkan Menurut Milton Roemer dalam Aditama, menyatakan bahwa rumah sakit setidaknya memiliki lima fungsi, yaitu: 1) Harus ada pelayanan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapeutiknya. Berbagai jenis spesialisasi, baik bedah maupun non bedah harus tersedia. Pelayanan rawat inap, meliputi pelayanan keperawatan gizi, farmasi, laboratorium, radiologi dan berbagai pelayanan diagnostik serta terapeutiklainnya. 2) Rumah Sakit harus memiliki pelayanan rawat jalan. 3) Rumah Sakit juga mempunyai tugas untuk melakukan pendidikan dan pelatihan. 4) Rumah Sakit perlu melakukan penelitian di bidang kesehatan dan kedokteran karena keberadaan pasien di rumah sakit merupakan modal besar untuk penelitian. 5) Rumah Sakit juga mempunyai tanggung jawab untuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi di sekitarnya. (16)

Berdasarkan fungsi tersebut bahwa rumah sakit adalah sebuah organisasi yang menjadikan pelayanan sebagai kata kunci keberhasilan. Pelayanan yang komprehensif dan berkualitas akan menjadi keunikan bagi rumah sakit untuk dapat tetap dipilih oleh pasien jika jatuh sakit.

2.2.3. Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, rumah sakit umum diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit: (2)

- a) Rumah sakit umum kelas A, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik luas dan subspecialistik luas.
- b) Rumah sakit umum kelas B, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang-kurangnya sebelas spesialisik dan subspecialistik luas.
- c) Rumah sakit umum kelas C, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialisik dasar.
- d) Rumah sakit umum kelas D, adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar.

2.2.4. Pembagian Kepemilikan Rumah Sakit

Pembagian Rumah sakit bila dilihat dari kepemilikinya maka rumah sakit di Indonesia dapat dibedakan atas dua macam :

A. Rumah Sakit Pemerintah

Dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1) Pemerintah pusat, dapat dibedakan atas dua macam :

- a) Dikelola Kementerian Kesehatan, seperti Rumah Sakit Haji Adam Malik Medan

b) Dikelola oleh Kementerian lainnya, seperti Kementerian Pertambangan, Kementerian Pertahanan dan Keamanan, Kementerian Perhubungan.

2) Pemerintah daerah, sesuai dengan undang-undang pemerintah daerah No.32 tahun 2004, maka rumah sakit yang berada di daerah di kelola oleh pemerintah daerah. Pengelola yang dimaksud disini seperti keuangan, dan kebijakan, seperti pembangunan sarana, pengadaan peralatan, dan operasionalisasi Rumah Sakit, serta penetapan tarif pelayanan.

B. Rumah Sakit Swasta

Beberapa rumah sakit yang ada di Indonesia juga dikelola oleh pihak swasta. Sebagai akibat telah dibenarkannya pemilik modal bergerak dalam perumahsakitian, menyebabkan mulai banyak ditemukannya rumah sakit swasta yang telah dikelola secara komersial serta yang berorientasi mencari keuntungan, walaupun untuk yang terakhir ini harus tetap mempertahankan fungsi sosial rumah sakit swasta tersebut dan menyediakan sekurang-kurangnya 20% dari tempat tidurnya untuk masyarakat golongan tidak mampu. (17)

2.2.5. Rumah Sakit Sebagai Industri Jasa

Sebagai suatu jasa yang bergerak dibidang kesehatan, rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga mampu bersaing dengan industri sejenis. Industri Rumah Sakit harus jelas mendefinisikan para pesaing ataupun substitusi yang ada di dalam industri kesehatan. Demikian suatu rumah sakit harus mampu mendefinisikan bisnisnya dengan tepat untuk mendapatkan posisi yang tepat sehingga mampu bertahan di dalam industri tersebut.

Bila dilihat dari klasifikasi industri jasa, maka rumah sakit termasuk dalam kategori “*people processing*”, yaitu masukan berupa orang sakit, kemudian dilakukan proses sehingga diinginkan orang tersebut menjadi lebih sehat dari sebelumnya.

Industri rumah sakit mempunyai ciri-ciri khusus sebagai berikut:

- 1) Kejadian penyakit tidak terduga. Secara umum orang tidak dapat membuat dugaan penyakit apa yang akan dialaminya di masa yang akan datang dan pelayanan apa yang ia butuhkan. Adanya ketidakpastian ini membuat orang harus menghadapi resiko pengeluaran biaya tanpa perencanaan terlebih dahulu.
- 2) Ketidaktahuan konsumen merupakan salah satu ciri yang sangat khusus sehingga ketergantungan konsumen kepada penyedia jasa pelayanan kesehatan amat besar. Hal ini disebabkan karena umumnya konsumen tidak tahu tentang jenis pemeriksaan maupun pengobatan yang diperlukannya.
- 3) Sehat dan pelayanan kesehatan merupakan hak semua sehingga hidup sehat adalah unsur kebutuhan hidup manusia yang harus diusahakan untuk dipenuhi.
- 4) Motif non profit yang menurut pendapat umum yang dianut adalah “orang tidak layak mengambil keuntungan dari penyakit/musibah orang lain”.
- 5) Padat Karya dimana kemajuan teknologi medis ternyata tidak membuat pelayanan kesehatan semakin bebas dari campur tangan tenaga kerja manusia. Hal ini dapat dilihat dari masih berperannya tenaga manusia berupa dokter dan paramedis di industri rumah sakit.
- 6) *Mix Output* yaitu beragamnya jenis pelayanan yang ditawarkan kepada pasien.
- 7) Restriksi berkompetisi yaitu adanya pembatasan praktek berkompetisi menyebabkan mekanisme pasar dalam pelayanan kesehatan tidak bisa sesempurna

mekanisme pasar untuk komoditi lain sehingga di dalam kesehatan tidak pernah terdengar adanya promosi, potongan tarif, bonus ataupun banting harga.(16)

2. 3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan akhir dalam setiap pelayanan, khususnya dalam bidang kesehatan pelayanan yang diterima merupakan rangkaian dari beberapa kegiatan yang membentuk satu set pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tergantung dengan tujuan dan apa yang akan dilakukan dengan pelayanan tersebut. Misalnya, seseorang yang mendapatkan pelayanan transfusi darah akan merasa puas jika stok darah yang sesuai tersedia pada saat di butuhkan, tidak menunggu terlalu lama dan dengan harga yang terjangkau.

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Kualitas adalah konsep yang kompleks yang telah menjadi salah satu daya tarik dalam semua teori manajemen. Revolusi terhadap kualitas sedang terjadi dalam semua lini bisnis. Semua produk ataupun jasa ingin menawarkan sesuatu yang berkualitas dengan perkataan lain mengartikan produk atau jasa yang lebih baik dari rata-rata, dapat berprestasi sampai tingkat yang diperlukan, dan harganya terjangkau.

Konsep kualitas lebih banyak dibicarakan dan berkembang pada industri manufaktur dikarenakan permasalahannya lebih nyata sehingga lebih mudah untuk diformulasikan dibandingkan dengan industri jasa. Akibatnya banyak konsep kualitas jasa dipengaruhi dan mengacu pada konsep kualitas yang berkembang pada industri manufaktur.

Menurut Winston Dictionary dalam Nursalam, kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Selain itu menurut Crosby, kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Kualitas menurut Goetsh & Davis adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (18)

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diharapkan dapat dirasakan dan menjadi suatu kenyataan sehingga individu atau kelompok merasakan kesempurnaan.

2.3.2. Total Quality Management

Tahun 1961, Dr. AV Feigenbaum memperkenalkan konsep *make it right at the first time*. Konsep ini akan berkembang dan menjadi salah satu dasar *Total Quality Management (TQM)*. TQM adalah suatu komitmen budaya organisasi untuk memuaskan pelanggan lewat penggunaan struktur terintegrasi dari peralatan, teknik, dan pelatihan. TQM mencakup perbaikan terus menerus dalam proses organisasi dengan hasil produk dan jasa yang bermutu tinggi. Pendekatan TQM tergantung pada pemahaman sistem organisasi, Dobyns dan Crawford

Mason menggambarkan tiga sistem utama yang menjadi tanggung jawab manajer yaitu 1) sistem sosial atau budaya 2) sistem manajerial 3) sistem teknik. (16)

Sistem dalam sebuah organisasi merupakan serangkaian fungsi atau aktivitas di dalam organisasi yang bekerja sama untuk tujuan organisasi. Sistem budaya adalah serangkaian keyakinan dan tingkah laku sebagai hasil yang dimiliki di seluruh organisasi. Beberapa organisasi mulai menerapkan inisitif mutu mereka dengan mencoba untuk mengubah sistem budaya. Sedangkan sistem teknik adalah berbagai faktor, seperti teknologi dan infrastruktur fisik, serta investasi modal yang diperlukan oleh sebuah organisasi untuk mencapai sasarannya. Berikutnya sistem manajemen adalah sebagai proses yang dipergunakan organisasi untuk mengelola sumber daya manusia dan fisik serta asetnya.

2.3.3. Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Menurut Nursalam, kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. (18)

Sedangkan menurut Wyckof dalam Tjiptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pasien. Menurut Lovelock, kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. (19)

Kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor dasar yang dapat memengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis pelayanan yang tersedia. Usaha penilaian dan peningkatan kualitas menjadi faktor terpenting dalam keberhasilan industri rumah sakit. Menurut Azwar, ada lima bagian utama yang diidentifikasi dari kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pasien yaitu:

- 1) Proses masuk rumah sakit yang merupakan waktu tunggu, prosedur mendapatkan pelayanan, penetapan ruang perawatan, keramahan dan bantuan personil.
- 2) Pelayanan perawatan oleh perawat, informasi dari perawat dan daya tanggap perawat terhadap kebutuhan pasien.
- 3) Pelayanan makanan, dihidangkan dengan temperatur yang sesuai dan waktu yang tepat, sesuai dengan kondisi penyakit pasien, serta kepuasan keseluruhan pada makanan yang dihidangkan.
- 4) Pemeliharaan rumah sakit dimana kesiapan ruangan pada saat pasien datang, kebersihan ruangan, kamar mandi, petugas kebersihan yang ramah.
- 5) Pelayanan teknis di rumah sakit, waktu tunggu pemeriksaan laboratorium dan radiologi, keramahan personilnya, adanya informasi yang cukup dari dokter tentang jadwal pemeriksaan, jadwal pengobatan serta keramahan dokter. (20)

Selain faktor tersebut ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan yang diinginkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Apabila yang diterima konsumen sudah sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik atau memuaskan. Di lain pihak bila kualitas pelayanan yang diterima ternyata

belum sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas pelayanan tersebut belum dapat dikatakan baik.

2.3.4. Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Masyarakat telah menganggap bahwa rumah sakit adalah harapan terakhir bagi orang yang sedang sakit. Bahkan menurut Sudarwanto, ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke rumah sakit, jika mereka menderita suatu penyakit tertentu. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit mengupayakannya dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan. (18)

Peningkatan kualitas sebagai salah satu upaya yang merupakan tujuan fundamental dari pelayanan kesehatan, yakni melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan organisasi tersebut. Hal ini merupakan suatu proses dengan output yang baru akan dapat terlihat pada program jangka menengah ataupun program jangka panjang. Kotler, menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan yang akan memengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya: pasien dalam suatu rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan perawat yang diterimanya setelah menjadi pasien rumah sakit tersebut. 2) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh

seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari pelayanan tersebut. Pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi atau dirasakan secara bersamaan. Misalnya: pelayanan keperawatan di rumah sakit yang diberikan pada pasien dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.³⁾ *Variability* (bervariasi), yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan *non standardized* dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Misalnya: pelayanan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap kelas VIP berbeda dengan kelas tiga. 4) *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Misalnya: jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu. (21)

Menurut Ely Nurachma, pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung gugat terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggungjawabkan. (22)

2.4. Kepuasan Pasien

2.4.1. Pengertian Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan

Pelanggan dalam pelayanan kesehatan secara umum adalah masyarakat (individu atau kelompok) atau institusi pengguna jasa pelayanan kesehatan yang membutuhkan pelayanan kesehatan atau yang punya potensi membayar jasa pelayanan kesehatan. Mereka dimasukkan sebagai pelanggan dari luar (*eksternal customer*) institusi. Institusi pelayanan kesehatan juga memiliki pelanggan dari dalam (*internal customer*) yaitu mereka yang bekerja di instansi tersebut sebagai staf administrasi, juru masak, satpam, petugas laundry, pimpinan rumah sakit, dokter, perawat, bidan dan sebagainya. Setiap kelompok tersebut diberi pelayanan sebaik-baiknya oleh pihak manajemen pelayanan institusi sesuai dengan kebutuhan. (21)

Pelanggan eksternal, yaitu pelanggan yang sesungguhnya menjadi sasaran dari misi organisasi pelayanan kesehatan, yaitu para pasien, famili dan sahabatnya serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam organisasi.

2.4.2. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut kamus bahasa indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan

harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. (18)

Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari membedakan antara penampilan dengan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak puas. Bila penampilan sama dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan pelanggan amat puas.

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 pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. (18)

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Aditama

dalam Triwibowo, pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. (23)

2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Mutu Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu: (24)

- 1) Struktur (sarana, fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan non kesehatan, serta pasien)
- 2) Proses (manajemen rumah sakit baik manajemen internasional, teknis kemampuan pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan non medis kepada pasien)

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan dipandang dari unsur penentuan penilaian baik dan buruk sebuah rumah sakit, unsur penentuan penilaian baik buruknya sebuah rumah sakit ada tiga komponen yang memengaruhi kepuasan yaitu aspek klinis, efisien, dan efektivitas serta keselamatan pelanggan.

Aspek klinis merupakan komponen yang menyangkut pelayanan dokter, perawat dan terkait dengan teknis medis. Efisien dan efektivitas menunjukkan pada pelayanan yang murah, tepat guna, tidak ada diagnosa dan terapi yang berlebihan. Aspek keselamatan pelanggan adalah upaya perlindungan pelanggan

dari hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pelanggan, seperti jatuh, kebakaran, dan lain sebagainya

Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit yaitu: (24)

- 1) Penampilan keprofesian (aspek klinis)
- 2) Efisien dan efektivitas
- 3) Keselamatan
- 4) Kepuasan pasien.

Dimensi Kualitas Pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah : (25)

- 1) Tampilan/ Bukti Fisik

Tampilan/bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung dan ruang yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan, perlengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Tampilan/bukti fisik merupakan jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir yang nyaman dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk dan jasa yang tidak bisa dilihat,

dipegang atau dirasakan, perlu ada ukuran lainya yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan, dalam hal ini para pengguna jasa mengutamakan indra (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan yang lengkap, seragam staf yang rapi menarik dan bersih.

2) Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pengurusan pendaftaran, waktu memulai pengobatan/ pemeriksaan, sesesuaian antara harapan dan realisasi, waktu bagi pasien.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur), untuk meningkatkan keandalan dibidang kesehatan pihak manajemen perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu supaya tidak ada kesalahan kerja perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat perhatian secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pasien.

Kemampuan terdiri atas kemampuan pembelian layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang di janjikan (diiklankan, dipromosi dan melalui *leaflet*, yang dipasang di rumah sakit,

PKMRS), seperti jam buka pelayanan yang tertera dipapan dan dokter tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Kehandalan, kualitas pelayanan diukur dari *performance* atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan dan menghormati pasien.

3) Ketanggapan

Ketanggapan yaitu respon atau kesiagapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

Kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Hal ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelayanan kesehatan yang respon terhadap kebutuhan pelanggan kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas atau staff, mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya baik melalui tatap muka, komunikasi langsung atau melalui telepon.

Keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera, indikator ketanggapan dan kepedulian adalah kecepatan dilayani

bila pasien membutuhkan atau waktu tunggu yang pendek untuk mendapatkan pelayanan.

4) Jaminan

Jaminan kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu.

Jaminan ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari risiko. Faktor ini meliputi keramahan petugas kesehatan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan serta sistem pembayaran administrasi dirumah sakit.

Jaminan tersebut juga meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan yang artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para

karyawan. Kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lain sebagainya.

5) Empati

Empati yaitu perhatian individu yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi. Dimensi simpati merupakan penggabungan dari dimensi aspek meliputi kemudahan untuk pemanfaatan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi usaha dari perusahaan atau rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Empati berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien yang membantu menyelesaikan, petugas tidak acuh tak acuh, selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan apa yang disampaikan oleh klien, mudah dihubungi, selalu memberikan perhatian pada klien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien, karena komunikasi dengan pasien sangat berperan pada penderita penyakit kronis dan degeneratif.

Kriteria simpati ini terkait dengan rasa peduli dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan

kemudahan untuk menghubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peran SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor: 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan layanan publik, dimana standar layanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita. Pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara layanan publik. (24)

Pengembangan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan variabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pasien adalah sebagai berikut: (19)

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- 4) Kesidiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pasien yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok). Dari penjelasan ini , kepuasan pasien (customer satisfaction) dapat dirumuskan sebagai berikut: (26)

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

Dalam rumus ini dihasilkan tiga kemungkinan :

- 1) *Performance < Expectation*

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

- 2) *Performance = Expectation*

Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan

yang diharapkan para penggunanya. Hasilnya para pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

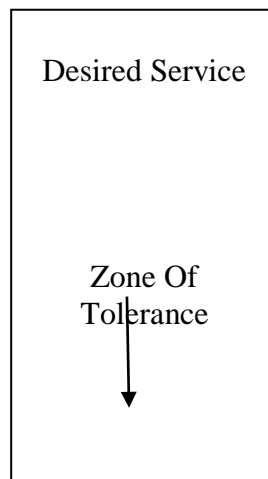
3) *Performance > Expectation*

Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan lebih tinggi dari harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa melebihi harapannya. Hasilnya para pengguna pelayanan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima

Di bidang kesehatan, ekspektasi atau kepentingan utama pasien dan keluarganya adalah kesembuhan atau kembalinya tubuh pasien berfungsi normal atau pasien mampu melakukan kegiatan sehari hari. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan yang bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah ketidakpastian atas lemahnya jaminan kesembuhan pasien pada penyakit untuk penyakit yang serius atau penyakit yang belum tersedia obatnya. Kondisi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor mulai dari tingkat keseriusan penyakit, penyebabnya, kemampuan tubuh pasien menerima terapi, kemauan pasien untuk sembuh dan kemampuan biaya yang dimiliki pasien atau keluarga dan sebagainya.

(26)

Model pada Gambar dibawah ini menunjukkan dua tingkat kepentingan pelanggan dalam memberikan tanggapan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima yaitu *adequate service* dan *desired service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja minimal yang masih bisa diterima oleh para pengguna sesuai dengan batas toleransinya, perkiraan mutu pelayanan yang diterima dan alternatif lain yang mungkin disediakan oleh pihak institusi pelayanan kesehatan.



Gambar 2.1 Diagram Tingkat Kepentingan Pelanggan. (19)

Desired service adalah tingkat kinerja jasa institusi penyedia pelayanan kesehatan seperti yang diharapkan oleh para penggunanya. Tingkat kinerja seperti ini merupakan gabungan antara kepercayaan para pengguna pelayanan tentang apa yang dapat dan memang harus diterima oleh pelanggan dari pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor harapan (ekspektasi) dan kebutuhan para pengguna pelayanan, pengalaman masa lalu para pengguna pelayanan dan janji penyedia jasa pelayanan, seperti yang terdapat dalam promosi mereka dan komunikasi dari mulut ke mulut tentang jasa pelayanan tersebut. (26)

Ruang diantara kedua tingkat kepentingan pelanggan ini merupakan batas toleransi yang dapat diterima (*zone of tolerance*) pihak institusi penyedia pelayanan kesehatan dan para pelanggan. Bila jasa yang diterima berada di bawah garis *adequate service*, penerima jasa akan merasa kecewa atau tidak puas. Sebaliknya jika pelayanan berada di atas garis *desired service*, penerima jasa akan “surprise” atau puas menerima jasa pelayanan. Pendekatan ini sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pelayanan kesehatan

dikaitkan dengan kualitas pelayanan atau kemampuan manajemen institusi penyedia pelayanan kesehatan memproduksi berbagai jenis pelayanan kesehatan yang disediakan untuk masyarakat.

2.5. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah:

- a. Ada pengaruh faktor *Tangible* (berwujud) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- b. Ada pengaruh faktor *Realibility* (keandalan) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- c. Ada pengaruh faktor *Responsiveness* (cepat tanggap) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- d. Ada pengaruh faktor *Assurance* (kepastian) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.
- e. Ada pengaruh faktor *Empaty* (empati) terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yang merupakan rancangan penelitian dimana variabel bebas dan variabel terikat diukur dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan bertujuan untuk menganalisa kepuasan terhadap pelayanan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018. (27)

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2018 sampai dengan bulan Desember 2018, dimulai dari survei awal, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan sampai dengan akhir skripsi.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. (28) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang berjumlah 3.169 orang pasien.

Tabel 3.1. Populasi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang tahun 2018

No	Bulan	Kunjungan Pasien Rawat Jalan
1	Januari	427
2	Februari	427
3	Maret	405
4	April	331
5	Mei	378
6	Juni	268
7	Juli	255
8	Agustus	223
9	September	184
10	Oktober	158
11	November	150
TOTAL		3.169

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian obyek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. (28)

Menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

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

Ket:

N = Besar Populasi

n = Besar sampel

d = Presesi atau derajat kepercayaan yaitu 10%. (29)

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

$$n = \frac{3.169}{1 + 3.169(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.169}{1 + 3.169(0,01)}$$

$$n = \frac{3.169}{1 + 31,69}$$

$$n = \frac{3.169}{32,69}$$

$$n = 96,94$$

$n = 97$ orang pasien

Berdasarkan rumus di atas diperoleh jumlah sampel adalah 97 orang pasien rawat jalan yang datang berobat ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang. teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. (29) yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan diperoleh sampel sebanyak 97 responden, sehingga sampel yang diambil adalah seluruh pasien rawat jalan yang ada ketika peneliti ada di tempat tersebut.

dengan kriteria :

1. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi adalah karakteristik umum dari suatu populasi target yang akan dijadikan subjek penelitian, yaitu ;

- a. Pasien rawat jalan yang berobat ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang
- b. Bersedia dijadikan responden
- c. ≥ 3 kali datang kunjungan

2. Kriteria Eksklusi

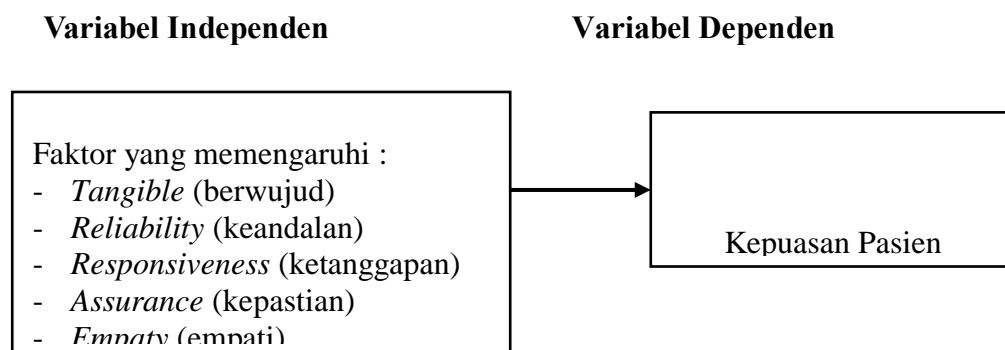
Kriteria Eksklusi adalah kriteria atau ciri-ciri anggota populasi yang tidak bisa dijadikan sebagai sampel penelitian, yaitu ;

- a. Responden Kunjungan < 3 kali

- b. Menolak untuk berpartisipasi sebagai subyek penelitian
- c. Mengalami hambatan dalam berkomunikasi secara verbal.

3.4. Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

3.5. Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran

3.5.1 Definisi Operasional

- a. *Tangible* (berwujud) adalah wujud nyata secara fisik meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik yang di berikan oleh tenaga kesehatan.
- b. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji dan yang ditawarkan bagi pasien.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap) adalah respon atau kesiagaan tenaga kesehatan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap

- d. *Assurance* (kepastian) adalah kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan selesai cepat dan dilayani tenaga yang bermutu.
- e. *Empaty* (empati) adalah perhatian secara individu yang diberikantenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarga pasien.
- f. Kepuasan Pasien adalah adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sebagai pasien.

3.5.2 Pengukuran Variabel

Variabel penelitian, alat ukur penelitian, jumlah indikator, hasil ukur, dan skala ukur untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.2 Aspek Pengukuran

No	Variabel	Jumlah Soal	Cara dan Alat Ukur	Skala Pengukuran	Value	Jenis Skala Ukur
Variabel Independen						
1.	<i>Tangible</i>	12 soal	Menghitung skor. Skor max = 24	1. >50% (13-24) 2. ≤50% (0-12)	Baik (1) Kurang (0)	Ordinal
2.	<i>Reliability</i>	12 soal	Menghitung skor. Skor max = 24	1. >50% (13-24) 2. ≤50% (0-12)	Baik (1) Kurang (0)	Ordinal
3.	<i>Responsiveness</i>	12 soal	Menghitung skor. Skor max = 24	1. >50% (13-24) 2. ≤50% (0-12)	Baik (1) Kurang (0)	Ordinal
4.	<i>Assurance</i>	12 soal	Menghitung skor. Skor max = 24	1. >50% (13-24) 2. ≤50% (0-12)	Baik (1) Kurang (0)	Ordinal
5.	<i>Empaty</i>	12 soal	Menghitung skor. Skor max = 24	1. >50% (13-24) 2. ≤50% (0-12)	Baik (1) Kurang (0)	Ordinal

No	Variabel	Jumlah Soal	Cara dan Alat Ukur	Skala Pengukuran	Value	Jenis Skala Ukur
	Variabel Dependen	24				
1.	Kepuasan Pasien	10 soal	Menghitung skor. Skor max = 20	1. >50% (11-Puas) 2. ≤50% (0-10) (1)	(2) Tidak Puas	Ordinal

3.6. Metode Pengumpulan Data

3.6.1. Jenis Data

- 1) Data Primer dalam penelitian ini didapat dari jawaban subyek atas pertanyaan yang diberikan peneliti yang diperoleh dari variabel yang akan diteliti yaitu dengan kuesioner.
- 2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung berdasarkan data deskriptif di lokasi penelitian yaitu data jumlah pasien BPJS yang datang berobat ke RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.
- 3) Data tertier diperoleh dari jurnal penelitian, makalah, hasil penelitian terdahulu, tesis baik dari internet maupun perpustakaan yang bisa digunakan untuk mendukung pembahasan.

3.6.2 Teknik Pengumpulan Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian, yang diperoleh melalui kuesioner penelitian. Kuesioner ini merupakan alat ukur yang dipakai untuk mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada responden dengan wawancara langsung.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung dalam penelitian berupa data umum, yang diperoleh dari dokumentasi administrasi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

3) Data Tertier

Data tertier yaitu data riset yang dipublikasikan secara resmi seperti jurnal dan laporan penelitian.

3.6.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Alat pengukur dalam penelitian ini adalah kuesioner. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun mampu mengukur yang ingin diukur (*Valid*), maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Apabila terdapat konsistensi antara komponen-komponen konstruk yang satu dengan yang lainnya, maka konstruk tersebut memiliki validitas. Uji validitas dilakukan di RSUD Bidadari Binjai terhadap 20 orang pasien rawat jalan.

Kriteria Teknik Korelasi *Product Moment* Yaitu:

- 1) Bila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka pertanyaan valid.
- 2) Bila $r\text{-hitung} < r\text{-table}$ maka pertanyaan tidak valid.

Tabel. 3.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner *Tangible* (berwujud)

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,563	Valid
2	0,444	0,546	Valid
3	0,444	0,632	Valid
4	0,444	0,823	Valid
5	0,444	0,532	Valid
6	0,444	0,632	Valid
7	0,444	0,530	Valid
8	0,444	0,661	Valid
9	0,444	0,632	Valid
10	0,444	0,823	Valid
11	0,444	0,813	Valid
12	0,444	0,823	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung > r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

Tabel. 3.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner *Realibility* (keandalan)

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,826	Valid
2	0,444	0,789	Valid
3	0,444	0,553	Valid
4	0,444	0,600	Valid
5	0,444	0,729	Valid
6	0,444	0,578	Valid
7	0,444	0,604	Valid
8	0,444	0,815	Valid
9	0,444	0,621	Valid
10	0,444	0,803	Valid
11	0,444	0,691	Valid
12	0,444	0,826	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung > r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

Tabel. 3.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner *Responsiveness* (cepat tanggap)

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,596	Valid
2	0,444	0,569	Valid
3	0,444	0,552	Valid
4	0,444	0,596	Valid

5	0,444	0,579	Valid
6	0,444	0,640	Valid
7	0,444	0,790	Valid
8	0,444	0,771	Valid
9	0,444	0,642	Valid
10	0,444	0,640	Valid
11	0,444	0,764	Valid
12	0,444	0,493	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

Tabel. 3.6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Assurance (kepastian)

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,791	Valid
2	0,444	0,791	Valid
3	0,444	0,607	Valid
4	0,444	0,589	Valid
5	0,444	0,730	Valid
6	0,444	0,595	Valid
7	0,444	0,634	Valid
8	0,444	0,817	Valid
9	0,444	0,664	Valid
10	0,444	0,872	Valid
11	0,444	0,705	Valid
12	0,444	0,791	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

Tabel. 3.7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Empaty (empati)

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,507	Valid
2	0,444	0,709	Valid
3	0,444	0,555	Valid
4	0,444	0,552	Valid
5	0,444	0,649	Valid
6	0,444	0,531	Valid
7	0,444	0,616	Valid
8	0,444	0,795	Valid
9	0,444	0,553	Valid
10	0,444	0,616	Valid

11	0,444	0,479	Valid
12	0,444	0,557	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

Tabel. 3.8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Pernyataan Ke	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,444	0,530	Valid
2	0,444	0,708	Valid
3	0,444	0,577	Valid
4	0,444	0,609	Valid
5	0,444	0,585	Valid
6	0,444	0,573	Valid
7	0,444	0,619	Valid
8	0,444	0,784	Valid
9	0,444	0,551	Valid
10	0,444	0,516	Valid

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 12 butir soal yang dilakukan uji validitas semua soal dinyatakan valid dikarenakan nilai r hitung $>$ r tabel maka dengan itu kuesioner yang dijadikan untuk penelitian sebanyak 12 butir tes.

2) Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana satu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Untuk mengetahui *reliabilitas* suatu pertanyaan yaitu dengan membandingkan nilai r -hasil (*alpha Crobanch*) dengan r -tabel = 0,60, dimana kriterianya yaitu sebanyak berikut:

- 1) Bila r -hasil $>$ r -tabel maka pertanyaan reabel

2) Bila r -hasil $<$ r table maka pertanyaan tidak reabel.

Tabel. 3.9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner *Tangible* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empaty* (empati) dan Kepuasan Pasien

Cronbach α	r tabel	Status
0,803	0,444	Reliabilitas tinggi
0,889	0,444	Reliabilitas tinggi
0,907	0,444	Reliabilitas tinggi
0,867	0,444	Reliabilitas tinggi
0,910	0,444	Reliabilitas tinggi
0,828	0,444	Reliabilitas tinggi

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh hasil bahwa nilai uji reliabilitas diperoleh r -hitung *Tangible* (berwujud) sebesar (0,803), *Reliability* (keandalan) sebesar (0,889), *Responsiveness* (cepat tanggap) sebesar (0,907), *Assurance* (kepastian) sebesar (0,867), *Empaty* (empati) sebesar (0,910) dan Kepuasan Pasien sebesar (0,828) dan lebih besar dari nilai r -tabel (0,444), maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel (handal).

3.7. Metode Pengolahan Data

Menurut Muhammad, data yang terkumpul diolah dengan cara komputerisasi dengan langkah sebagai berikut: (30)

1) *Collecting*

Mengumpulkan data yang berasal dari kuesioner, angket maupun observasi

2) *Checking*

Dilakukan dengan memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner atau lembar observasi dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid dan reliabel dan terhindar dari bias.

3) *Coding*

Pada langkah ini dilakukan pemberian kode pada variabel-variabel yang diteliti, misalnya nama responden dirubah menjadi nomor 1,2,3, ...

4) *Entering*

Data *entry*, yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS.

5) *Data Processing*

Semua data yang telah di inputke dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

3.8. Analisis Data

1) Analisis Univariat

Tujuan analisis ini untuk menjelaskan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yaitu variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty* dan kepuasan pasien.

2) Analisis Bivariat

Tujuan analisis ini untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen yang diduga kuat mempunyai hubungan bermakna dengan variabel dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square* pada taraf kepercayaan 95% yaitu untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen (variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty*) terhadap

variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Jika hasil analisis tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $\alpha < 0,05$. (29)

3) Analisis Multivariat

Analisis multivariat yaitu analisis lanjutan yang memungkinkan untuk mengetahui variabel independen yang paling dominan berpengaruh dengan variabel dependen. Analisa data penelitian ini dilakukan *uji regresi logistik* pada taraf nyata 95% ($\alpha = 0,05$).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1. Letak Geografis

Rumah Sakit Umum Full Bethesda adalah salah satu tempat pelayan kesehatan dengan kelas C yang terletak di JL.Binjai Km.10,88 gg.sama Kecamatan Deli Serdang. dengan luas wilayah adalah 2.000 Ha, luas bangunan 3100 m² Secara geografis Rumah Sakit Umum Full Bethesda berbatas dengan :

Sebelah Utara : Kecamatan Medan Helvetia

Sebelah Selatan : Kota Binjai

Sebelah Barat : Kabupaten Deli Seradang

Sebelah Timur : Kecamatan Medan Sunggal

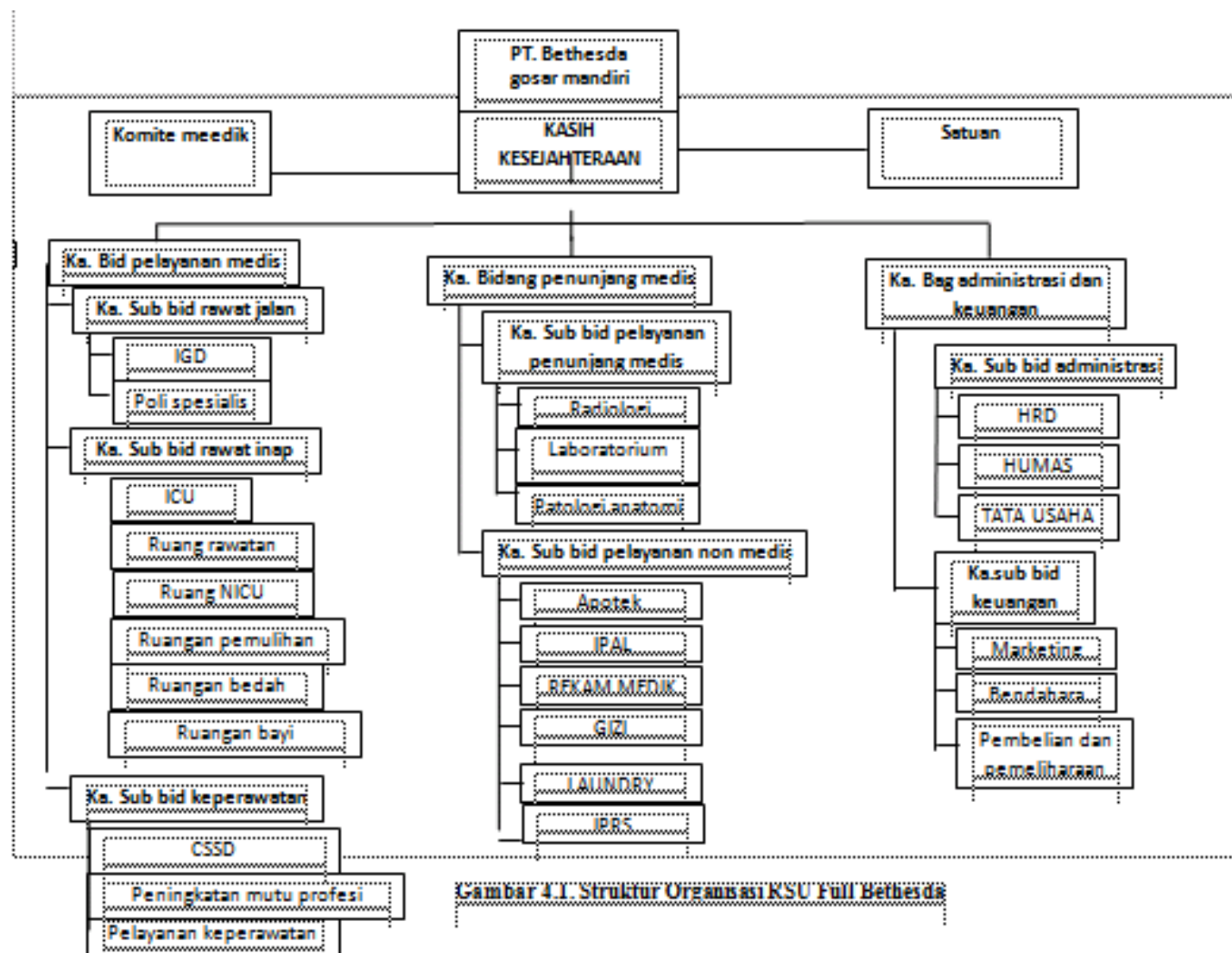
4.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Full Bethesda

Visi

“Menjadi Rumah Sakit pilihan yang berlandaskan kasih”.

Misi

1. Memberikan pelayanan secara profesional
2. Meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana
3. Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia
4. Memberikan pelayanan dengan setulus hati dan ikhlas.



Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSU Full Bethesda

4.1.3 Instalasi Rawat Jalan

Pada instalasi rawat jalan terdiri dari berbagai klinik dengan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda, yaitu:

1. Poli Spesialis Penyakit Dalam
2. Poli Spesialis Bedah
3. Poli Spesialis Kebidanan
4. Poli Spesialis Anak
5. Poli Spesialis Saraf
6. Poli Spesialis THT
7. Poli Spesialis Jantung
8. Poli Spesialis Paru
9. Poli Spesialis Mata
10. Poli Gigi

Tabel 4.1 Tenaga Kesehatan Instansi Rawat Jalan RSU Full Bethesda

No	Poli	Dokter	Bidan	Perawat	Administrasi	Lainnya/ Apoteker
1	Poli Spesialis Penyakit Dalam	2	-	1	1	1
2	Poli Spesialis Bedah	2	-	1	1	-
3	Poli Spesialis Kebidanan	3	1	2	1	-
4	Poli Spesialis Anak	1	1	1	-	1
5	Poli Spesialis Saraf	1	-	1	-	-
6	Poli Spesialis THT	1	-	2	1	-
7	Poli Spesialis Jantung	1	-	1	-	-
8	Poli Spesialis Paru	1	-	1	1	-
9	Poli Spesialis Mata	1	-	1	1	-
10	Poli Spesialis Gigi	1	-	1	-	-
Jumlah		14	2	12	6	2

4.2. Analisis Data

4.2.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2. Distribusi Umur Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	21-31	38	39,2
2.	32-42	37	38,1
3.	43-53	21	21,6
4.	> 54	1	1,0
Total		97	100,0

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien yang berumur 21-31 tahun sebanyak 38 orang (39,2%), pasien yang berumur 32-42 tahun sebanyak 37 orang (38,1%), pasien yang berumur 43-53 tahun sebanyak 21 orang (21,6%) dan pasien yang berumur > 54 tahun sebanyak 1 orang (1,0%).

Tabel 4.3. Distribusi Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Laki-laki	73	75,3
2	Perempuan	24	24,7
Total		97	100,0

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 73 orang (75,3%) dan pasien yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang (24,7%).

Tabel 4.4. Distribusi Pendidikan Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Pendidikan	f	%
1.	SD	8	8,2
2.	SMP	18	18,6
3.	SMA	53	54,6
4.	PT	18	18,6
Total		97	100,0

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien berpendidikan SD sebanyak 8 orang (8,2%), berpendidikan SMP sebanyak 18 orang (18,6%), berpendidikan SMA sebanyak 53 orang (54,6%) dan pasien berpendidikan PT sebanyak 18 orang (18,6%).

Tabel 4.5. Distribusi Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Pekerjaan	f	%
1.	Petani	49	50,5
2.	Wiraswasta	20	20,6
3.	PNS	14	14,4
4.	IRT	14	14,4
Total		97	100,0

Tabel 4.5. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti pasien bekerja sebagai petani sebanyak 49 orang (50,5%), bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 20 orang (20,6%), bekerja sebagai PNS sebanyak 14 orang (14,4%) dan pasien bekerja sebagai IRT sebanyak 14 orang (14,4%).

4.2.2. Analisis Univariat

Setelah dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan *Tangible* (Berwujud) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	f	%		
1	P1	26	26,8	39	40,2	32	33,0	97	100,0
2	P2	45	46,4	27	27,8	25	25,8	97	100,0
3	P3	34	35,1	43	44,3	20	20,6	97	100,0
4	P4	28	28,9	45	46,4	24	24,7	97	100,0
5	P5	30	30,9	45	46,4	22	22,7	97	100,0
6	P6	31	32,0	45	46,4	21	21,6	97	100,0
7	P7	27	27,8	42	43,3	28	28,9	97	100,0
8	P8	34	35,1	38	39,2	25	25,8	97	100,0
9	P9	45	46,4	35	36,1	17	17,5	97	100,0
10	P10	34	35,1	42	43,3	21	21,6	97	100,0
11	P11	30	30,9	36	37,1	31	32,0	97	100,0
12	P12	23	23,7	34	35,1	40	41,2	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.6. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden tentang *Tangible* (Berwujud) pertanyaan no 1 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 39 responden (40,2%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab selalu yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 43 responden (44,3%),

pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 6 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 9 sebagian besar responden menjawab selalu yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 11 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 36 responden (37,1%), pertanyaan no 12 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 40 responden (41,2%).

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Reliability (Kehandalan) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	F	%		
1	P1	23	23,7	53	54,6	21	21,6	97	100,0
2	P2	29	29,9	42	43,3	26	26,8	97	100,0
3	P3	26	26,8	49	50,5	22	22,7	97	100,0
4	P4	29	29,9	40	41,2	28	28,9	97	100,0
5	P5	30	30,9	47	48,5	20	20,6	97	100,0
6	P6	25	25,8	45	46,4	27	27,8	97	100,0
7	P7	26	26,8	52	53,6	19	19,6	97	100,0
8	P8	26	26,8	45	46,4	26	26,8	97	100,0
9	P9	25	25,8	37	38,1	35	36,1	97	100,0
10	P10	27	27,8	48	49,5	22	22,7	97	100,0
11	P11	25	25,8	46	47,4	26	26,8	97	100,0
12	P12	21	21,6	49	50,5	21	21,6	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.7. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden tentang *Reliability* (Kehandalan) pertanyaan no 1 sebagian besar responden

menjawab kadang yaitu sebanyak 53 responden (54,6%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab kadang yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 49 responden (50,5%), pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 40 responden (41,2%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 47 responden (48,5%), pertanyaan no 6 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 52 responden (53,6%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 45 responden (46,4%), pertanyaan no 9 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 37 responden (38,1%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 48 responden (49,5%), pertanyaan no 11 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 46 responden (47,4%), pertanyaan no 12 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 49 responden (50,5%).

Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Responsiveness (cepat tanggap) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	F	%		
1	P1	31	32,0	28	28,9	38	39,2	97	100,0
2	P2	33	34,0	49	50,5	15	15,5	97	100,0
3	P3	18	18,6	64	66,0	15	15,5	97	100,0

Lanjutan Tabel 4.8

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	F	%		
4	P4	31	32,0	50	51,5	16	16,5	97	100,0
5	P5	28	28,9	40	41,2	29	29,9	97	100,0
6	P6	17	17,5	43	44,3	37	38,1	97	100,0
7	P7	34	35,1	43	44,3	20	20,6	97	100,0
8	P8	39	40,2	31	32,0	27	27,8	97	100,0
9	P9	30	30,9	49	50,5	18	18,6	97	100,0
10	P10	34	35,1	27	27,8	36	37,1	97	100,0
11	P11	21	21,6	47	48,5	29	29,9	97	100,0
12	P12	32	33,0	34	35,1	31	32,0	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.8. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden tentang *Responsiveness* (cepat tanggap) pertanyaan no 1 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab kadang yaitu sebanyak 49 responden (50,5%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 64 responden (66,0%), pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 50 responden (52,5%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 40 responden (41,2%), pertanyaan no 6 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 43 responden (44,4%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 43 responden (44,4%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab selalu yaitu sebanyak 39 responden (40,2%), pertanyaan no 9 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 49 responden (50,5%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 36 responden (37,1%), pertanyaan no 11 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 47 responden (48,5%), pertanyaan no 12

sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 34 responden (35,1%).

Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Assurance (kepastian) Pasien Rawat Jalan di RSUD Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	f	%		
1	P1	18	18,6	41	42,3	38	39,2	97	100,0
2	P2	28	28,9	42	43,3	27	27,8	97	100,0
3	P3	13	13,4	37	38,1	47	48,5	97	100,0
4	P4	15	15,5	43	44,3	39	40,2	97	100,0
5	P5	36	37,1	37	38,1	24	24,7	97	100,0
6	P6	40	41,2	32	33,0	25	25,8	97	100,0
7	P7	24	24,7	52	53,6	21	21,6	97	100,0
8	P8	35	36,1	18	18,6	44	45,4	97	100,0
9	P9	19	19,6	49	50,5	29	29,9	97	100,0
10	P10	38	39,2	38	39,2	21	21,6	97	100,0
11	P11	30	30,9	48	49,5	19	19,6	97	100,0
12	P12	22	22,7	37	38,1	38	39,2	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.9. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden tentang Assurance (kepastian) pertanyaan no 1 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 41 responden (42,3%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab kadang yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 47 responden (48,5%), pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 43 responden (44,3%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 37 responden (38,1%), pertanyaan no 6 sebagian besar responden menjawab selalu yaitu sebanyak 40 responden (41,2%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 52 responden (53,6%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 44 responden (45,4%), pertanyaan no 9

sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 49 responden (50,5%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab selalu dan kadang yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 11 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 48 responden (49,5%), pertanyaan no 12 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 38 responden (39,2%).

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan *Empaty* (empati) Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	f	%		
1	P1	22	22,7	37	38,1	38	39,2	97	100,0
2	P2	46	47,4	30	30,9	21	21,6	97	100,0
3	P3	33	34,0	41	42,3	23	23,7	97	100,0
4	P4	26	26,8	47	48,5	23	23,7	97	100,0
5	P5	32	33,0	38	39,2	27	27,8	97	100,0
6	P6	29	29,9	44	45,4	24	24,7	97	100,0
7	P7	32	33,0	34	35,1	31	32,0	97	100,0
8	P8	32	33,0	39	40,2	26	26,8	97	100,0
9	P9	42	43,3	31	32,0	24	24,7	97	100,0
10	P10	33	34,0	39	40,2	25	25,8	97	100,0
11	P11	30	30,9	30	30,9	37	38,1	97	100,0
12	P12	34	35,1	25	25,8	38	39,2	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.10. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden

tentang *Empaty* (empati) pertanyaan no 1 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab selalu yaitu sebanyak 46 responden (47,4%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 41 responden (42,3%), pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 47 responden (48,5%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 6

sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 44 responden (45,4%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 34 responden (35,1%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 39 responden (40,2%), pertanyaan no 9 sebagian besar responden menjawab selalu yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab kadang dan kadang yaitu sebanyak 39 responden (40,2%), pertanyaan no 11 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 37 responden (38,1%), pertanyaan no 12 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 38 responden (39,2%).

Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	Pertanyaan	Jawaban						Total	
		Selalu		Kadang		Tidak pernah		f	%
		F	%	F	%	f	%		
1	P1	31	32,0	31	32,0	35	36,1	97	100,0
2	P2	39	40,2	37	38,1	21	21,6	97	100,0
3	P3	17	17,5	60	60,9	20	20,6	97	100,0
4	P4	36	37,1	36	37,1	25	25,8	97	100,0
5	P5	29	29,9	42	43,3	26	26,8	97	100,0
6	P6	17	17,5	41	42,3	39	40,2	97	100,0
7	P7	31	32,0	38	39,2	28	28,9	97	100,0
8	P8	46	47,4	29	29,9	22	22,7	97	100,0
9	P9	29	29,9	44	45,4	24	24,7	97	100,0
10	P10	38	39,2	22	22,7	37	38,1	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.11. di atas dapat dilihat frekuensi jawaban responden tentang kepuasan pasien pertanyaan no 1 sebagian besar responden menjawab tidak pernah yaitu sebanyak 35 responden (36,1%), pertanyaan no 2 sebagian besar menjawab selalu yaitu sebanyak 39 responden (40,2%), pertanyaan no 3 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 60 responden

(60,9%), pertanyaan no 4 sebagian besar responden menjawab selalu dan kadang yaitu sebanyak 36 responden (37,1%), pertanyaan no 5 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 42 responden (43,3%), pertanyaan no 6 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 41 responden (42,3%), pertanyaan no 7 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 38 responden (39,2%), pertanyaan no 8 sebagian besar responden menjawab selaluyaitu sebanyak 46 responden (47,4%), pertanyaan no 9 sebagian besar responden menjawab kadang yaitu sebanyak 44 responden (45,4%), pertanyaan no 10 sebagian besar responden menjawab kadang dan kadang yaitu sebanyak 38 responden (39,2%).

Tabel 4.12. Distribusi *Tangible* (Berwujud) Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	<i>Tangible</i> (Berwujud)	f	%
1	Baik	41	42,3
2	Kurang	56	57,7
Total		97	100,0

Tabel 4.12. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien yang *tangible* (berwujud) baik sebanyak 41 orang (42,3%) dan pasien yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 56 orang (57,7%).

Tabel 4.13. Distribusi *Reliability* (Kehandalan) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	f	%
1	Baik	39	40,2
2	Kurang	58	59,8
Total		97	100,0

Tabel 4.13. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien yang *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 39 orang (40,2%) dan pasien *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 58 orang (59,8%).

Tabel 4.14. Distribusi *Responsiveness* (cepat tanggap) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	f	%
1	Baik	35	36,1
2	Kurang	62	63,9
Total		97	100,0

Tabel 4.14. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 35 orang (36,1%) dan pasien yang *responsiveness* (cepat tanggap) kurang sebanyak 62 orang (63,9%).

Tabel 4.15. Distribusi *Assurance* (kepastian) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	<i>Assurance</i> (kepastian)	f	%
1	Baik	32	33,0
2	Kurang	65	67,0
Total		97	100,0

Tabel 4.15. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien *assurance* (kepastian) baik sebanyak 32 orang (33,0%) dan pasien yang *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 65 orang (67,0%).

Tabel 4.16. Distribusi *Empaty* (empati) Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	<i>Empaty</i> (empati)	f	%
1	Baik	42	43,3
2	Kurang	55	56,7
Total		97	100,0

Tabel 4.16. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, pasien *empaty* (empati) baik sebanyak 42 orang (43,3%) dan pasien yang *empaty* (empati) kurang sebanyak 55 orang (56,7%).

Tabel 4.17. Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2019

No	Kepuasan Pasien	f	%
1	Puas	40	41,2
2	Tidak Puas	57	58,8
Total		97	100,0

Tabel 4.17. menunjukkan bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kepuasan pasien yang puas sebanyak 40 orang (41,2%) dan yang kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 57 orang (58,8%).

4.2.3. Analisis Bivariat

Setelah dilakukan analisis univariat hasil penelitian dilakukan dengan analisis bivariat yaitu dengan menggunakan uji *Chi-Square*, hubungan antara variabel independen dan dengan variabel dependen dengan batas kemaknaan perhitungan statistik *p* value (0,05), maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.18. Tabulasi Silang Pengaruh *Tangible* (berwujud) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

<i>Tangible</i> (berwujud)	Kepuasan Pasien				Total		Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	23	16,9	18	24,1	41	41,0	0,013
Kurang	17	23,1	39	32,9	56	56,0	
Total	40	40,0	57	57,0	97	100,0	

Berdasarkan tabel 4.18. dapat diketahui bahwa dari 97pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *tangible* (berwujud) baik sebanyak 23 orang (16,9%), yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 17 orang (23,1%) dan kategorikepuasan pasien tidak puas yang *tangible* (berwujud) baik sebanyak 18 orang (24,1%), yang *tangible* (berwujud) kurang sebanyak 39 orang (32,9%).

Selanjutnya dari hasil analisis *Chi-Square* antara pengaruh *tangible* (berwujud) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p = (0,013) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis berpengaruh, sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* (berwujud) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 4.19. Tabulasi Silang Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total	Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	10	16,1	29	22,9	39	39,0
Kurang	30	23,9	28	34,1	58	58,0
Total	40	40,0	57	57,0	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.19. dapat diketahui bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 10 orang (16,1%), *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 30 orang (23,9%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 29 orang (22,9%), *reliability* (kehandalan) kurang sebanyak 28 orang (34,1%).

Selanjutnya dari hasil analisis *Chi-Square* antara pengaruh *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p = (0,012) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis pengaruh, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien.

Tabel 4.20. Tabulasi Silang Pengaruh *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	Kepuasan Pasien				Total	Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	21	14,4	14	20,6	62	62,0
Kurang	19	25,6	43	36,4	35	35,0
Total	40	40,0	57	57,0	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.20. dapat diketahui bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 21 orang (14,4%), *responsiveness* (cepat tanggap) kurang sebanyak 19

orang (25,6%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas *responsiveness* (cepat tanggap) baik sebanyak 14 orang (20,6%), *responsiveness* (cepat tanggap) kurang sebanyak 43 orang (36,4%).

Selanjutnya dari hasil analisis *Chi-Square* antara pengaruh *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p = (0,006) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis pengaruh, sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (cepat tanggap) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 4.21. Tabulasi Silang Pengaruh Assurance (kepastian) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

<i>Assurance</i> (kepastian)	Kepuasan Pasien				Total		Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	19	13,2	13	18,8	65	65,0	0,016
Kurang	21	26,8	44	38,2	32	32,0	
Total	40	40,0	57	57,0	97	10,0	

Berdasarkan tabel 4.21. dapat diketahui bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *assurance* (kepastian) baik sebanyak 19 orang (13,2%), *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 21 orang (26,8%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *assurance* (kepastian) baik sebanyak 13 orang (18,8%), *assurance* (kepastian) kurang sebanyak 44 orang (38,2%).

Selanjutnya dari hasil analisis *Chi-Square* antara pengaruh *assurance* (kepastian) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p = (0,016) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis pengaruh, sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* (kepastian) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 4.22. Tabulasi Silang Pengaruh *Empaty* (empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalandi RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

<i>Empaty</i> (empati)	Kepuasan Pasien				Total	Nilai <i>p</i>
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%
Baik	11	17,3	31	24,7	42	42,0
Kurang	29	22,7	26	32,3	55	55,0
Total	40	40,0	57	57,0	97	100,0

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa dari 97 pasien yang diteliti, kategori kepuasan pasien puas dengan *empaty* (empati) baik sebanyak 11 orang (17,3%), *empaty* (empati) kurang sebanyak 29 orang (22,7%) dan kategori kepuasan pasien tidak puas dengan *empaty* (empati) baik sebanyak 31 orang (24,7%), *empaty* (empati) kurang sebanyak 26 orang (32,3%).

Selanjutnya dari hasil analisis *Chi-Square* antara pengaruh *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien, diketahui bahwa nilai $p = (0,012) < \alpha = 0,05$. Hasil analisis ini memenuhi kriteria persyaratan hipotesis pengaruh, sehingga dapat disimpulkan bahwa *empaty* (empati) memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

4.2.4. Analisis Multivariat

Analisis Multivariat dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variable independen dan secara bersama-sama terhadap variable dependen, serta mencari tahu yang manakah dari variable independen yang paling berpengaruh dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda pada taraf kemaknaan nilai $pvalue < \alpha (0,05)$, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.23. Hasil Uji Regresi Logistik dengan Metode Backward Stepwise (Conditional)

		Variables in the Equation						95% C.I. for EXP(B)	
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step	berwujud	1.414	.531	7.084	1	.008	4.113	1.452	11.652
1 ^a	kehandalan	-.420	.537	.611	1	.434	.657	.229	1.883
	Cepattanggap	1.490	.538	7.664	1	.006	4.436	1.545	12.738
	kepastian	.841	.514	2.684	1	.101	2.320	.848	6.347
	empati	-1.183	.531	4.971	1	.026	.306	.108	.867
	Constant	-.920	.788	1.362	1	.243	.399		

a. Variable(s) entered on step 1: Kat_berwujud, Kat_kehandalan, Kat_cepattanggap, Kat_kepastian, Kat_empati.

Berdasarkan hasil dari tabel diatas faktor paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah variabelcepat tanggap dengan nilai $p=0,006 < 0,05$ artinya ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Pengaruh *Tangible* (berwujud) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,013$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *tangible* (berwujud) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti bukti fisik

memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. (31)

Tampilan/bukti fisik/berwujud adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung dan ruang yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan, perlengkapan peralatan komunikasi dan penampilan. (9)

Tampilan/bukti fisik/berwujud merupakan jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir yang nyaman dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk dan jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang atau dirasakan, perlu ada ukuran lainya yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan, dalam hal ini para pengguna jasa mengutamakan indra (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan yang lengkap, seragam staf yang rapi menarik dan bersih. (9)

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, bahwa fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu yang minim digunakan oleh pasien sehingga pasien merasa tidak nyaman dan kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah

sakit. Ditinjau dari gedung/ bangunan cukup memadai, ruang rawatannya cukup baik akan tetapi hanya saja kebersihan yang masih sangat jauh dari harapan, seperti banyak nya pasir yang ada di lantai kurangnya petugas kebersihan untuk membersihkan, untuk parkir lumayan luas jadi kita mau memarkirkan sepeda motor ataupun mobil.

4.3.2. Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,012$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti kehandalan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. (31)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu pengurusan pendaftaran, waktu memulai pengobatan/ pemeriksaan, sesesuaian antara harapan dan realisasi, waktu bagi pasien. (9)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur), untuk meningkatkan kehandalan dibidang kesehatan pihak manajemen perlu

membangun budaya kerja bermutu yaitu supaya tidak ada kesalahan kerja perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat perhatian secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pasien. (9)

Kehandalan, kualitas pelayanan diukur dari *performance* atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. Reliabilitas dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan dan menghormati pasien. (9)

Menurut asumsi peneliti penelitian ini, kurangnya ketepatan waktu dokter datang yang pada awalnya sudah dijadwalkan sehingga pasien terlalu lama menunggu dan mendahulukan pasien yang (umum) untuk berobat ketika dokter sudah datang, tidak hanya itu di pendaftaran pasien pun sangat lama menunggu, pengambilan obat yang lama sehingga membuat pasien bosan menunggu jadi apa yang diharapkan pasien tidak sesuai apa yang mereka dapatkan dari pihak rumah sakit.

4.3.3. Pengaruh *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,006$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti cepat tanggap memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. (31)

Ketanggapan yaitu respon atau kesiagapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. (9)

Kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Hal ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelayanan kesehatan yang respon terhadap kebutuhan pelanggan kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas atau staff, mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya baik melalui tatap muka, komunikasi langsung atau melalui telepon. (9)

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit seperti lamanya pasien untuk mendaftar berobat saat berada di area pendaftaran dan terlalu lama pasien menunggu obat

yang diberikan oleh petugas farmasi. Tidak hanya itu lambatnya petugas dalam menanggapi keluhan dari pasien sehingga pasien dibiarkan lama menunggu,

4.3.4. Pengaruh Assurance (kepastian) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,016$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *assurance* (kepastian) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti kepastian memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhinneka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. (31)

Jaminan/*assurance* (kepastian) kesehatan adalah jaminan yang berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan yang diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. (9)

Jaminan ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sikap petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan, pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari risiko. Faktor

ini meliputi keramahan petugas kesehatan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan serta sistem pembayaran administrasi dirumah sakit. (9)

Jaminan tersebut juga meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan yang artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lain sebagainya. (9)

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan apa yang di inginkan pasien, yang diinginkan pasien hanya kesembuhan, tidak hanya itu pasien di tangani oleh petugas yang masih baru sehinga kurang maksimal pelayanan yang diberikan, ditambah lagi dengan kurang ramahnya para petugas medis sehinga membuat pasien tidak betah berlama-lama di rumah sakit tersebut.

4.3.5. Pengaruh *Empaty* (empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Hasil penelitian secara statistik menunjukkan $p= 0,012$ atau $< 0,05$. Berarti ada pengaruh yang signifikan antara *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.

Hasil penelitian yang dilakukan Hamidiah, A dengan judul hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Umum

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 dengan ($p=0,000$) yang berarti empati memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. (31)

Empati yaitu perhatian individu yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, serta perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam pencapaian lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi. Dimensi simpati merupakan penggabungan dari dimensi aspek meliputi kemudahan untuk pemanfaatan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan meliputi usaha dari perusahaan atau rumah sakit untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (9)

Empati berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien yang membantu menyelesaikan, petugas tidak acuh tak acuh, selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan apa yang disampaikan oleh klien, mudah dihubungi, selalu memberikan perhatian pada klien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien, karena komunikasi dengan pasien sangat berperan pada penderita penyakit kronis dan degeneratif. (9)

Kriteria simpati ini terkait dengan rasa peduli dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk menghubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peran SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan. (9)

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini, kurangnya komunikasi antar petugas kesehatan dan pasien sehingga petugas kesehatan yang ada di rumah sakit kurang memperhatikan dan memahami antar pasien seperti pasien yang sudah renta (tua) yang terlalu lama menunggu baik di pendaftaran maupun antrian pengambilan obat, para petugas medis belum sepenuhnya menggap pasien seperti keluarga mereka sehingga para petugas medis tidak sepenuh hati menjaga dan merawat pasien tersebut.

4.3.6. Pengaruh *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian) dan *Empaty* (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019

Secara keseluruhan dari hasil yang didapat, terlihat bahwa hasil variabel *Tangible* (berwujud) $p= 0,008$ artinya *Tangible* (berwujud) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, *Reliability* (Kehandalan) $p= 0,434$ artinya *Reliability* (Kehandalan) tidak memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, *Responsiveness* (cepat tanggap) $p= 0,006$ *Responsiveness* (cepat tanggap) artinya *Responsiveness* (cepat tanggap) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda

Kabupaten Deli Serdang, *Assurance* (kepastian) $p= 0,101$ artinya *Assurance* (kepastian) tidak memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang dan *Empaty* (empati) $p= 0,026$ artinya *Empaty* (empati) memberikan pengaruh dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019 yaitu variabel cepat tanggap dengan nilai $p=0,006$.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya di atas maka saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pasien atas pelayanan yang berkualitas maka diperlukan ketanggapan petugas yang memenuhi syarat yang dapat diwujudkan melalui pemberian pelatihan dan peningkatan jenjang pendidikan yang dimiliki tenaga kesehatan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian tentang faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini dan penelitian kualitatif yang lebih mendalam.

3. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan dan pengetahuan sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
2. Kemenkes RI. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2009.
3. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor: IPB Press; 2011.
4. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010.
5. Tjiptono F. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Kedu. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2012.
6. BPS. Indeks Pembangunan Manusia 2016. Jakarta; 2017.
7. Pemerintah Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah direvisi oleh UU No. 2 Tahun 2015. Jakarta; 2015.
8. Depkes RI. Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Bangunan Intalasi Rawat Jalan. Jakarta; 2006.
9. Kemenkes RI. Kemenkes Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/11/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008.
10. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi Kedu. Jakarta: Universitas Indonesia; 2007.
11. Iqbal M. Analisis Kepuasan Paien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Subawa Barat Tahun 2009. Sumbawa Barat. Dinas Kesehat Kabupaten Sumbawa Barat. 2009;
12. Satrio B. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi Tahun 2003. J FKM Univ Indones. 2003;
13. Rahayu S. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. J Manaj Magister. 2016;02(02).
14. Suryati. Faktor-fakor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. J Kesehat Masy. 2017;5(5).
15. Saputri C. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuaan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. Fak Kedokt Univ Lampung. 2018;
16. Aditama TY. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2014.
17. Kemenkes RI. Permenkes No. 56 Tahun 2014. Tentang klasifikasi rumah sakit dan perizinan rumah sakit. Jakarta; 2014.
18. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
19. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing; 2011.
20. Azwar A. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia; 2011.

21. Kotler P and GA. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga; 2012.
22. Nurachmah E. Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit. Jakarta: Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI); 2014.
23. Triwibowo C. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan. Jakarta: Penerbit Nuha Medika; 2012.
24. Kepmenpan. Kepmenpan Nomor: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Jakarta; 2003.
25. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2010.
26. Hidayat DR. Ilmu Prilaku Manusia Pengantar Psikologi Untuk Tenaga Kesehatan. Jakarta: Trans Info Media; 2011.
27. Notoadmodjo S. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rineke Cipta; 2013.
28. Sugiyono. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta; 2010.
29. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta; 2015.
30. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Bidang Kesehatan. Bandung: Ciptapustaka; 2017.
31. Azizatul H. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. 2013;

Lampiran 1.

KUESIONER

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD
FULL BETHESDA KABUPATEN
DELI SERDANG
TAHUN 2018**

I. Data Responden

1. Nama Responden :
2. Umur Responden :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan :
- 1. SD
 - 2. SMP
 - 3. SMA
 - 4. PT
5. Pekerjaan :
- 1. Tidak Bekerja
 - 2. Wiraswasta
 - 3. Pns/Tni/Polri
 - 4. Petani

KUESIONER TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Petunjuk Pengisian :

Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya.

Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara, dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/saudara peneliti mengucapkan terimakasih.

Alternatif dan skor jawaban :

2 = Selalu

1 = Kadang-kadang

0 = Tidak Pernah

1. *Tangible* (berwujud)

No.	Pernyataan	Jawaban		
		S	KK	TP
1	Ruangan tunggu terasa nyaman			
2	Ruang periksa bersih dan rapi			
3	Dokter berpenampilan menarik			
4	Ada petunjuk ruangan yang jelas			
5	Alat periksa kesehatan tersedia dan lengkap			
6	Lahan parkir persediaan dan memadai			
7	Air di toilet tersedia			
8	Toilet dan WC bersih			
9	Alat periksa yang digunakan dalam keadaan bersih			
10	Ventilasi udara di ruang pemeriksaan memadai			
11	Obat-obat yang diterima lengkap			
12	Tersedia kotak keluhan dan saran			

2. Reliability (keandalan)

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		S	KK	TP
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat			
2	Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan tepat			
3	Pemberian pengobatan yang benar dan tepat			
4	Pelayanan perawatan yang cepat dan tepat			
5	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti visite kunjungan dokter			
6	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti perawatan			
7	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat seperti waktu istirahat			
8	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit			
9	Pada saat membutuhkan bantuan, perawat selalu memberikan pelayanan sesuai prosedur			
10	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan			
11	Petugas apotek terampil dalam memberikan pelayanan obat-obatan			
12	Petugas apotek tidak membedakan pelayanan			

3. Responsiveness (cepat tanggap)

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		S	KK	TP
1.	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat			
2.	Perawat tanggap melayani pasien			
3.	Perawat dan dokter tiba cepat diruang ketika ibu atau bapak membutuhkan			
4.	Kamampuan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien			
5.	Dokter segera menangani keluhan ibu atau bapak ketika sampai diruang inap			
6.	Petugas sigap dalam membantu pasien			
7.	Petugas cepat dalam membantu pasien			
8.	Petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan/ waktu <i>visit</i> .			
9	Petugas melakukan tindakan sudah sesuai prosedur			
10	Pelayanan petugas administrasi di rumah sakit cepat dan tidak berbelit-belit			
11	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien			
12	Dokter memperhatikan keluhan pasien			

4. Assurance (kepastian)

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		S	KK	TP
1.	Pengetahuan dan kemampuan dokter memberikan pelayanan kesehatan dengan kepercayaan bebas resiko			
2.	perawat dan dokter terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada ibu dan bapak			
3.	Perawat dan dokter memberi tahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan ibu atau bapak			
4.	Dokter terampil dalam memberikan pelayanan kepada pasien			
5.	Pengobatan yang diberikan dokter mampu mengatasi penyakit			
6.	Perawat dan dokter menyampaikan dan meminta persetujuan atas segala tindakan medis yang diberikan kepada ibu atau bapak			
7.	Perawat dan dokter menjelaskan prosedur tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan tindakan kepada ibu atau bapak			
8.	Perawat teliti dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada ibu atau bapak			
9.	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan			
10.	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman			
11.	Perawat selalu sabar dalam melayani pasien			
12.	Dokter menjaga kerahasiaan rekam medis pasien			

5. *Empaty* (empati)

No.	Pertanyaan	Jawaban		
		S	KK	TP
1.	Perawat dokter sabar melayani setiap keluhan yang ibu atau bapak rasakan			
2.	Perawat dan dokter selalu perhatian dan memberikan dukungan moril terhadap keadaan anada (menanyakan keluhan dan ngombrol dengan ibu atau bapak			
3.	Pelayanan diberikan tanpa memandang status sosial			
4.	Dokter merasakan setiap keluhan yang ibu atau bapak rasakan			
5.	dokter penuh perhatian setiap memberikan tindakan keperawatan kepada ibu atau bapak			
6.	Perawat sabar melayani setiap keluhan yang ibu atau bapak rasakan			
7.	Perawat penuh perhatian setiap memberikan tindakan keperawatan kepada ibu atau bapak			
8.	Perawat merasakan setiap keluhan yang ibu atau bapak rasakan			
9	Perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien			
10	Dokter memberikan jalan keluar dalam konsultasi setelah mendengarkan keluhan pasien			
11	Dokter mampu menarik simpatik pasien			
12	Perawat mengutamakan harapan pasien untuk sembuh			

6. Kepuasan Pasien

Alternatif Jawaban:

SP = Sangat Puas

P = Puas

KP = Tidak Puas

No.	PERNYATAAN	JAWABAN		
		SP	P	TP
Bagaimana menurut anda tentang:				
1	Apakah anda puas dengan fasilitas yang disediakan rumah sakit termasuk kebersihan, areal parkir dan peralatan medisnya?			
2	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit mulai dari penerimaan			

	pasien ?			
3	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit mulai dari pemeriksaan pasien ?			
4	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit mulai dari pemberian obat pada pasien ?			
5	Apakah anda puas dengan pelayanan yang di berikan oleh dokter, di rumah sakit?			
6	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan petugas lainnya di rumah sakit?			
7	Apakah anda puas dengan kemampuan dan keterampilan petugas medis dalam pelayanan di rumah sakit?			
8	Apakah anda puas dengan sikap, perhatian dan kesabaran petugas dalam melayani dan mendengar keluhan anda?			
9	Apakah ada kejelasan tindakan yang dilakukan oleh petugas kesehatan ?			
10	Apakah anda di berikan kesempatan oleh petugas kesehatan untuk menyampaikan kondisi yang anda alami ?			

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN
DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	TANGIBLE (BERWUJUD)												TOTAL TANG
	TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5	TANG6	TANG7	TANG8	TANG9	TANG10	TANG11	TANG12	
1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	8
2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18
3	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8
4	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4
5	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	10
6	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
7	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	14
8	1	0	0	1	2	0	2	1	0	1	0	1	9
9	0	1	1	2	1	1	0	0	1	2	2	2	13
10	1	0	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	13
11	2	1	1	0	1	1	1	2	1	0	0	0	10
12	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10
13	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
14	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	22
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
16	1	1	0	2	1	0	0	1	0	2	2	2	12
17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
18	1	1	1	0	2	1	0	1	1	0	0	0	8
19	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
20	0	1	2	1	1	2	0	0	2	1	1	1	12

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	REALIBILITY (KEHANDALAN)												TOTAL KH
	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	KH9	KH10	KH11	KH12	
1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	17
2	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	5
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	14
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11
5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
7	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	5
8	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	6
9	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10
10	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
11	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	12
12	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	6
13	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	6
14	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	8
15	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	5
16	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	15
17	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
19	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	21
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	RESPONSIVENESS (CEPAT TANGGAP)												TOTAL CT
	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8	CT9	CT10	CT11	CT12	
1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	7
2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	17
3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9
4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
5	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
6	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	16
7	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	15
8	2	0	0	2	1	0	1	0	1	0	1	2	10
9	0	1	1	0	0	1	2	2	2	1	2	1	13
10	0	2	0	0	1	2	1	1	1	2	1	1	12
11	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	0	1	9
12	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
13	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
14	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	21
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
16	0	0	1	0	1	0	2	2	2	0	2	1	11
17	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	4
18	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	2	7
19	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
20	0	2	1	0	0	2	1	1	1	2	1	1	12

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	ASSURANCE (KEPASTIAN)												TOTAL KP
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	14
2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	14
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11
5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
7	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
8	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	7
9	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	9
10	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
11	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
12	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5
13	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	7
14	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	8
15	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	8
16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	14
17	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
19	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	21
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	EMPATY (EMPATI)												TOTAL EP
	EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7	EP8	EP9	EP10	EP11	EP12	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	13
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
4	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	9
5	1	1	2	1	0	1	1	1	0	1	1	0	10
6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
7	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	8
8	1	2	0	0	1	0	1	2	1	1	2	1	12
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
10	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	10
11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	4
12	2	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	1	15
13	1	1	2	1	2	0	0	1	2	0	0	2	12
14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
15	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
16	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	7
17	1	1	1	2	1	0	0	1	2	0	0	1	10
18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3
19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	10
20	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	KEPUASAN PASIEN										TOTAL KE
	KPS1	KPS2	KPS3	KSP4	KPS5	KPS6	KPS7	KPS8	KPS9	KPS10	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	10
2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
4	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	7
5	1	1	2	1	0	1	1	1	0	1	9
6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	7
8	1	2	0	0	1	0	1	2	1	1	9
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
10	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	8
11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	3
12	2	1	0	2	1	1	2	1	1	2	13
13	1	1	2	1	2	0	0	1	2	0	10
14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
15	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
16	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	6
17	1	1	1	2	1	0	0	1	2	0	9
18	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9
20	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA
KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	TANGIBLE (BERWUJUD)												TOTAL TANG	KATEGORI TANG
					TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5	TANG6	TANG7	TANG8	TANG9	TANG10	TANG11	TANG12		
1	30	1	3	3	0	0	1	1	0	2	2	2	2	2	2	0	14	1
2	33	1	3	1	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	0	2	17	1
3	25	2	3	4	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	9	0	
4	45	1	3	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	
5	46	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	
6	34	1	3	1	0	1	0	0	0	2	2	2	2	2	2	14	1	
7	45	1	3	1	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2	2	13	1	
8	46	1	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	18	1	
9	38	1	3	1	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	10	0	
10	51	2	3	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	17	1	
11	39	1	4	3	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	8	0	
12	48	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	
13	28	2	3	4	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	6	0	
14	30	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9	0	
15	29	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	13	1	
16	31	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	16	1	
17	26	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	14	1	
18	30	1	3	1	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	1	7	0	
19	34	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	0	1	13	1	
20	31	1	3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0	
21	42	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	0	1	1	19	1	
22	43	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	2	10	0	
23	38	1	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	0	16	1	
24	21	1	3	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	8	0	
25	37	1	2	1	0	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	5	0	
26	37	2	3	4	1	2	2	1	1	0	2	1	2	2	1	15	1	
27	41	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	1	9	0	
28	33	1	3	1	0	1	0	1	1	0	2	1	2	2	0	10	0	
29	30	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	20	1	
30	44	1	1	1	0	0	1	2	0	1	0	2	2	1	2	12	0	
31	21	2	3	2	2	0	1	0	1	0	2	1	0	2	1	11	0	
32	21	1	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	21	1	
33	55	1	3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	11	0	
34	48	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	1	
35	30	2	2	4	1	1	1	0	2	2	0	0	0	1	1	9	0	
36	44	1	2	1	1	1	2	1	2	2	0	1	0	2	1	13	1	
37	45	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	0	2	1	0	10	0	
38	32	1	3	1	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	6	0	
39	30	2	1	4	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	20	1	
40	48	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	21	1	
41	46	1	2	1	1	2	1	0	0	2	0	1	2	0	2	12	0	

42	40	2	4	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	17	1
43	49	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	2	2	0	1	13	1
44	27	1	3	2	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1	10	0
46	40	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	8	0
46	35	2	3	4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	19	1
47	45	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0	17	1
48	43	2	2	4	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	11	0
49	29	1	4	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	0	15	1
50	28	1	3	2	0	2	2	0	1	0	1	2	0	1	0	1	10	0
51	26	1	3	2	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0
52	32	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
53	30	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
54	39	1	4	2	2	1	1	2	2	2	0	2	2	2	2	1	19	1
55	40	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	0	1	2	1	0	12	0
56	41	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	1	0	7	0
56	44	2	4	3	0	0	1	0	1	1	2	0	2	0	2	0	9	0
57	40	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2	0	0	0	10	0
59	23	2	1	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	0	17	1
60	45	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	2	0	0	1	10	0
61	42	1	3	3	1	2	1	0	1	0	0	1	2	1	0	1	10	0
62	38	1	2	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	1	2	0	15	1
63	40	1	2	1	1	0	2	1	1	2	0	2	2	1	0	1	13	1
64	30	1	2	1	0	2	2	1	2	0	2	0	0	0	0	0	9	0
65	44	1	3	1	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	0	6	0
66	21	1	3	1	0	2	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	7	0
67	32	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	19	1
68	23	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	1
69	30	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	0	0	16	1
70	40	1	3	2	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	10	0
71	36	2	3	1	0	2	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	9	0
72	25	1	4	2	0	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	6	0
73	24	2	3	2	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	0	1	12	0
74	30	1	4	3	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	10	0
75	39	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
76	40	1	4	2	1	2	2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	10	0
77	44	1	3	1	0	2	2	1	2	1	0	2	1	1	0	0	12	0
78	37	1	3	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	7	0
79	26	2	3	4	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	8	0
80	29	1	4	2	1	2	1	1	1	0	0	1	0	2	1	0	10	0
81	39	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	0	2	1	0	1	11	0
82	40	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	1	9	0
83	26	1	3	3	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	8	0
84	27	2	2	4	0	1	0	0	2	1	0	1	2	1	1	0	9	0
85	30	1	3	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	2	2	1	12	0
86	40	1	4	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	20	1
87	38	1	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	2	0	10	0

MASTER TABEL HASIL UJI VALIDITAS
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	REALIBILITY (KEHANDALAN)												TOTAL KH	KATEGORI KH
					KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7	KH8	KH9	KH10	KH11	KH12		
1	30	1	3	3	0	1	1	0	2	0	1	0	0	1	2	2	10	0
2	33	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	1
3	25	2	3	4	2	2	2	2	0	1	0	2	2	0	1	0	14	1
4	45	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	2	1	1	12	0
5	46	1	3	1	0	1	2	0	1	0	2	0	0	1	1	2	10	0
6	34	1	3	1	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	2	0	12	0
7	45	1	3	1	1	2	1	0	2	0	2	0	1	0	2	1	12	0
8	46	1	3	1	0	2	0	2	1	2	1	2	0	1	1	0	12	0
9	38	1	3	1	2	0	2	0	1	1	2	1	2	1	1	0	13	1
10	51	2	3	4	1	0	0	1	2	1	0	1	2	0	1	2	11	0
11	39	1	4	3	1	2	1	0	1	2	0	2	0	2	1	0	12	0
12	48	1	3	1	2	2	1	2	2	0	1	2	0	1	0	2	15	1
13	28	2	3	4	1	0	2	1	0	0	2	0	0	1	1	0	8	0
14	30	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
15	29	2	4	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	12	0
16	31	1	3	3	1	0	0	0	2	0	1	0	1	2	0	0	7	0
17	26	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	0	1	2	1	17	1
18	30	1	3	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	7	0
19	34	1	4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	14	1
20	31	1	3	1	2	1	2	0	2	2	2	1	2	2	0	2	18	1
21	42	2	3	4	0	2	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	7	0
22	43	1	3	1	2	1	2	2	0	1	2	1	1	2	1	2	17	1
23	38	1	4	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	6	0
24	21	1	3	1	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	14	1
25	37	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	8	0
26	37	2	3	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	15	1
27	41	1	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	7	0
28	33	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
29	30	1	3	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	8	0
30	44	1	1	1	2	2	2	0	2	2	1	2	0	2	2	2	19	1
31	21	2	3	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	1	2	2	20	1
32	21	1	4	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	15	1
33	55	1	3	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	7	0
34	48	1	3	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	8	0
35	30	2	2	4	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0
36	44	1	2	1	1	0	0	2	1	2	1	2	2	1	2	2	16	1
37	45	1	1	1	2	0	1	2	2	1	2	0	0	2	0	1	13	1
38	32	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	1
39	30	2	1	4	1	0	1	2	0	1	0	1	0	1	0	1	8	0
40	48	1	3	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	4	0
41	46	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	11	0

42	40	2	4	3	2	2	0	1	2	1	2	2	2	2	2	2	20	1
43	49	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	9	0
44	27	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	20	1
46	40	1	2	1	1	2	2	1	2	0	1	2	2	2	1	1	17	1
46	35	2	3	4	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	6	0
47	45	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0
48	43	2	2	4	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9	0
49	29	1	4	3	1	1	1	2	2	0	0	1	1	2	1	2	14	1
50	28	1	3	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	8	0
51	26	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
52	32	2	4	3	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	7	0
53	30	2	2	4	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	6	0
54	39	1	4	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10	0
55	40	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	5	0
56	41	1	1	1	0	2	2	1	2	0	2	2	2	2	1	2	18	1
56	44	2	4	3	1	2	2	2	0	2	1	2	2	1	2	2	19	1
57	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	10	0
59	23	2	1	4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	0
60	45	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	7	0
61	42	1	3	3	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	8	0
62	38	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	9	0
63	40	1	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	5	0
64	30	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	22	1
65	44	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	14	1
66	21	1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	9	0
67	32	1	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	10	0
68	23	2	4	3	1	0	0	0	2	1	2	1	1	0	0	0	7	0
69	30	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
70	40	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	0
71	36	2	3	1	2	2	2	0	2	1	2	1	2	0	0	2	16	1
72	25	1	4	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9	0
73	24	2	3	2	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	6	0
74	30	1	4	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	0
75	39	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	0	2	1	18	1
76	40	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1
77	44	1	3	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	7	0
78	37	1	3	2	1	1	2	2	1	2	0	2	0	2	0	1	14	1
79	26	2	3	4	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	5	0
80	29	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11	0
81	39	1	2	1	0	2	0	1	2	0	1	2	1	2	2	2	15	1
82	40	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	6	0
83	26	1	3	3	2	2	2	0	2	2	0	2	1	2	2	1	18	1
84	27	2	2	4	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	9	0
85	30	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
86	40	1	4	3	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	5	0
87	38	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	7	0

88	32	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	20	1
89	27	2	4	2	0	0	1	2	0	2	0	0	2	1	0	2	10	0
90	40	1	3	1	0	0	0	0	1	1	0	1	2	1	0	1	7	0
91	40	1	3	1	0	2	1	2	2	1	1	1	0	2	1	1	14	1
92	44	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8	0
93	29	2	2	4	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	9	0
95	25	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	20	1
96	30	1	3	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	8	0
97	33	1	3	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	0	2	1	18	1

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	RESPONSIVENESS (CEPAT TANGGAP)												TOTAL CT	KATEGORI CT
					CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8	CT9	CT10	CT11	CT12		
1	30	1	3	3	1	0	2	1	2	1	0	0	1	0	1	1	10	0
2	33	1	3	1	0	1	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	8	0
3	25	2	3	4	2	2	0	2	2	0	2	2	1	2	1	1	17	1
4	45	1	3	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	0	0	1	9	0
5	46	1	3	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	9	0
6	34	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	0	1	16	1
7	45	1	3	1	2	1	1	2	0	1	0	2	1	0	0	1	11	0
8	46	1	3	1	2	0	2	1	0	1	0	0	2	0	1	1	10	0
9	38	1	3	1	1	2	1	2	1	0	2	1	1	1	0	0	12	0
10	51	2	3	4	1	2	1	1	0	1	1	0	0	2	0	2	11	0
11	39	1	4	3	0	1	1	1	2	0	1	1	1	0	1	0	9	0
12	48	1	3	1	0	1	0	1	1	1	2	0	0	1	2	0	9	0
13	28	2	3	4	1	1	1	2	0	0	1	2	1	1	1	1	12	0
14	30	1	3	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	2	11	0
15	29	2	4	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	5	0
16	31	1	3	3	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1	1	0	12	0
17	26	1	3	3	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	1	10	0
18	30	1	3	1	0	2	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	10	0
19	34	1	4	2	0	2	1	2	1	1	2	2	2	0	1	2	16	1
20	31	1	3	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	0	2	11	0
21	42	2	3	4	1	0	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	9	0
22	43	1	3	1	0	1	0	1	1	1	2	1	0	2	1	0	10	0
23	38	1	4	2	2	1	2	1	2	0	1	2	2	2	2	2	19	1
24	21	1	3	1	1	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	7	0
25	37	1	2	1	0	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	12	0
26	37	2	3	4	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	11	0
27	41	1	2	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	15	1
28	33	1	3	1	0	2	1	0	1	1	1	1	0	1	2	1	11	0
29	30	1	3	2	1	1	0	2	0	1	2	0	2	0	1	2	12	0
30	44	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	11	0
31	21	2	3	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	12	0
32	21	1	4	2	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	10	0
33	55	1	3	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	19	1
34	48	1	3	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	1	1	0	11	0
35	30	2	2	4	1	1	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	19	1
36	44	1	2	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	9	0
37	45	1	1	1	0	2	1	2	0	0	2	1	0	1	1	0	10	0
38	32	1	3	1	2	0	1	2	1	2	0	1	2	0	0	0	11	0
39	30	2	1	4	0	2	1	2	1	1	2	0	0	1	0	0	10	0
40	48	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	20	1
41	46	1	2	1	0	1	1	0	2	0	2	0	0	1	1	1	9	0

42	40	2	4	3	0	1	1	2	0	1	1	2	2	0	1	0	11	0
43	49	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	0	2	1	1	11	0
44	27	1	3	2	2	1	0	1	2	1	0	2	2	0	0	1	12	0
46	40	1	2	1	2	1	2	2	1	0	2	2	1	2	2	2	19	1
46	35	2	3	4	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	7	0
47	45	1	3	1	0	1	0	1	2	1	0	2	0	2	0	1	10	0
48	43	2	2	4	0	1	2	2	1	0	1	2	2	2	1	2	16	1
49	29	1	4	3	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	1	9	0
50	28	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	0	1	2	17	1
51	26	1	3	2	0	1	2	1	1	0	1	1	2	0	1	0	10	0
52	32	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	1	9	0
53	30	2	2	4	2	1	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	9	0
54	39	1	4	2	1	1	2	2	2	0	2	2	2	2	1	0	17	1
55	40	1	2	1	0	0	1	0	1	2	0	1	0	1	0	2	8	0
56	41	1	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	16	0
56	44	2	4	3	0	2	1	1	0	2	1	1	1	0	1	0	10	0
57	40	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2	0	0	0	1	11	0
59	23	2	1	4	2	2	1	2	0	1	2	1	1	2	0	2	16	1
60	45	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	0	0	2	1	9	0
61	42	1	3	3	2	1	1	1	1	0	1	2	2	0	1	1	13	1
62	38	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	20	1
63	40	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	8	0
64	30	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	21	1
65	44	1	3	1	2	2	1	2	2	0	1	2	2	2	1	2	19	1
66	21	1	3	1	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	7	0
67	32	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	19	1
68	23	2	4	3	0	2	2	1	0	0	0	1	2	2	2	2	14	1
69	30	1	3	1	1	1	0	0	0	2	1	2	2	0	0	1	10	0
70	40	1	3	2	0	1	1	2	2	0	0	0	1	2	2	0	11	0
71	36	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	0	2	2	18	1
72	25	1	4	2	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	17	1
73	24	2	3	2	1	1	1	2	0	0	1	0	2	0	1	1	10	0
74	30	1	4	3	0	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	17	1
75	39	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	2	2	16	1
76	40	1	4	2	0	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0	8	0
77	44	1	3	1	2	2	1	2	2	0	2	2	1	0	2	2	18	1
78	37	1	3	2	1	0	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	0
79	26	2	3	4	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	1	0	9	0
80	29	1	4	2	2	1	2	1	0	0	1	2	2	2	2	2	17	1
81	39	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	14	1
82	40	1	2	1	0	1	2	0	1	2	0	1	0	0	1	0	8	0
83	26	1	3	3	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	0	0	9	0
84	27	2	2	4	1	0	1	2	2	0	2	2	2	2	0	2	16	1
85	30	1	3	1	0	2	1	2	0	0	1	2	2	2	2	2	16	1
86	40	1	4	3	2	1	1	2	0	1	0	1	1	2	1	1	13	1
87	38	1	1	1	1	2	1	0	0	2	1	0	1	2	0	0	10	0

88	32	1	3	2	2	2	2	1	0	2	1	0	2	1	2	2	17	1
89	27	2	4	2	2	2	1	2	0	1	2	2	1	2	2	2	19	1
90	40	1	3	1	1	0	1	2	1	0	0	2	0	0	1	0	8	0
91	40	1	3	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	4	0
92	44	1	2	1	2	2	1	2	2	0	2	2	2	2	2	2	21	1
93	29	2	2	4	1	0	2	1	2	2	1	2	1	0	0	1	13	1
95	25	1	3	1	0	1	1	1	0	0	1	1	2	1	2	1	11	0
96	30	1	3	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	14	1
97	33	1	3	2	0	1	2	1	1	2	1	1	2	0	1	2	14	1

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	ASSURANCE (KEPASTIAN)												TOTAL KP	KATEGORI KP	
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12			
1	30	1	3	3	1	0	1	1	1	2	1	0	1	1	1	0	10	0	
2	33	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	2	2	0	1	0	10	0	
3	25	2	3	4	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	2	1	12	0	
4	45	1	3	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	6	0	
5	46	1	3	1	2	2	0	0	2	2	1	2	2	2	2	2	19	1	
6	34	1	3	1	0	1	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	10	0	
7	45	1	3	1	1	2	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	9	0	
8	46	1	3	1	2	2	1	2	2	0	0	2	0	1	2	2	0	14	1
9	38	1	3	1	1	0	1	0	2	2	1	1	1	1	2	0	12	0	
10	51	2	3	4	0	1	0	1	1	0	0	2	0	2	1	0	8	0	
11	39	1	4	3	0	1	1	1	1	1	1	2	1	0	2	1	12	0	
12	48	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	7	0	
13	28	2	3	4	1	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	9	0	
14	30	1	3	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	8	0	
15	29	2	4	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	0	10	0	
16	31	1	3	3	2	2	0	0	2	2	1	2	2	2	2	2	19	1	
17	26	1	3	3	0	1	1	0	2	1	1	2	0	1	1	1	11	0	
18	30	1	3	1	1	0	1	2	1	1	2	1	1	0	1	0	11	0	
19	34	1	4	2	0	2	0	1	2	2	2	0	1	2	2	1	15	1	
20	31	1	3	1	1	0	2	1	1	2	1	0	0	2	1	0	11	0	
21	42	2	3	4	0	0	1	0	0	1	2	1	1	1	0	1	8	0	
22	43	1	3	1	0	1	1	1	2	0	1	0	1	0	2	1	10	0	
23	38	1	4	2	1	0	0	0	1	2	2	2	2	2	1	2	15	1	
24	21	1	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	8	0	
25	37	1	2	1	0	2	0	1	2	2	2	2	1	2	1	2	17	1	
26	37	2	3	4	2	1	1	1	2	0	0	0	2	0	1	0	10	0	
27	41	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	17	1	
28	33	1	3	1	0	2	1	2	1	1	0	0	2	1	0	0	10	0	
29	30	1	3	2	1	0	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	7	0	
30	44	1	1	1	0	1	2	0	1	2	1	0	0	0	0	1	8	0	
31	21	2	3	2	1	1	0	1	2	0	1	0	0	2	1	1	10	0	
32	21	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	22	1	
33	55	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	10	0	
34	48	1	3	1	2	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	8	0	
35	30	2	2	4	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	21	1	
36	44	1	2	1	1	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	2	11	0	
37	45	1	1	1	0	2	0	0	2	1	0	0	2	0	2	0	9	0	
38	32	1	3	1	2	1	1	2	0	1	2	0	0	0	2	1	12	0	
39	30	2	1	4	1	2	0	2	0	2	0	1	1	1	1	1	12	0	
40	48	1	3	1	0	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	11	0	
41	46	1	2	1	2	0	0	0	2	2	2	2	1	1	0	2	14	1	

42	40	2	4	3	1	0	0	1	1	2	2	0	1	0	2	0	10	0
43	49	1	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	5	0
44	27	1	3	2	0	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	0	10	0
46	40	1	2	1	2	2	0	0	2	2	1	2	2	2	2	1	18	1
46	35	2	3	4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
47	45	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	7	0
48	43	2	2	4	0	1	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	15	1
49	29	1	4	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	6	0
50	28	1	3	2	0	0	0	1	1	2	1	0	1	2	1	2	11	0
51	26	1	3	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	8	0
52	32	2	4	3	1	2	0	1	2	2	0	0	0	2	1	1	12	0
53	30	2	2	4	2	2	0	0	2	2	1	2	2	2	2	2	19	1
54	39	1	4	2	0	0	0	0	2	1	1	1	1	0	2	0	8	0
55	40	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	2	0	1	8	0
56	41	1	1	1	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	1
56	44	2	4	3	0	1	0	2	2	2	1	2	1	2	1	2	16	1
57	40	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	0	1	1	2	12	0
59	23	2	1	4	2	1	2	1	2	1	1	2	0	2	1	2	17	1
60	45	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	6	0
61	42	1	3	3	1	1	0	0	1	2	2	0	1	1	1	1	11	1
62	38	1	2	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	6	0
63	40	1	2	1	0	1	2	0	2	2	1	0	1	2	1	2	14	1
64	30	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	0
65	44	1	3	1	0	0	0	0	1	2	2	2	1	1	2	2	14	1
66	21	1	3	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	7	0
67	32	1	3	2	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	16	1
68	23	2	4	3	2	2	0	0	0	1	2	2	2	2	1	0	14	1
69	30	1	3	1	0	0	2	2	1	2	2	0	0	1	0	0	10	0
70	40	1	3	2	1	1	0	0	0	0	1	2	1	2	1	0	9	0
71	36	2	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	1	1	1	11	0
72	25	1	4	2	2	2	0	1	2	2	1	2	0	2	2	2	18	1
73	24	2	3	2	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	6	0
74	30	1	4	3	0	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	9	0
75	39	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	0	2	2	1	1	16	1
76	40	1	4	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	1	1	1	9	0
77	44	1	3	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	1	1	6	0
78	37	1	3	2	1	1	1	1	0	1	0	2	0	2	0	0	9	0
79	26	2	3	4	2	1	0	1	2	2	1	2	1	2	1	2	17	1
80	29	1	4	2	0	0	0	0	1	2	1	2	2	1	1	0	10	0
81	39	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	2	1	2	1	1	13	1
82	40	1	2	1	0	0	2	2	1	1	2	0	1	2	2	1	14	1
83	26	1	3	3	1	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	0	9	0
84	27	2	2	4	1	1	1	0	2	1	0	1	0	1	1	1	10	0
85	30	1	3	1	0	1	1	0	0	1	0	2	0	1	2	0	8	0
86	40	1	4	3	2	1	0	1	0	2	1	2	1	2	2	0	14	1
87	38	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	0	2	18	1

88	32	1	3	2	0	0	0	2	1	0	2	1	1	1	0	0	8	0
89	27	2	4	2	1	2	0	1	0	0	1	0	1	2	1	0	9	0
90	40	1	3	1	1	0	1	0	2	2	2	0	1	1	2	2	14	1
91	40	1	3	1	0	0	2	1	2	0	2	1	1	2	1	1	13	1
92	44	1	2	1	1	2	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	10	0
93	29	2	2	4	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	8	0
95	25	1	3	1	0	2	1	0	2	2	1	0	2	2	2	2	16	1
96	30	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	20	1
97	33	1	3	2	0	1	0	1	2	0	1	0	1	1	1	0	8	0

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	EMPATY (EMPATI)												TOTAL EP	KATEGORI EP
					EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7	EP8	EP9	EP10	EP11	EP12		
1	30	1	3	3	0	1	0	1	2	0	0	0	1	1	1	0	7	0
2	33	1	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	0
3	25	2	3	4	2	2	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2	12	0
4	45	1	3	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	2	6	0
5	46	1	3	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	11	0
6	34	1	3	1	0	1	0	0	0	2	2	2	2	2	1	0	12	0
7	45	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	1
8	46	1	3	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	10	0
9	38	1	3	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	20	1
10	51	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	2	10	0
11	39	1	4	3	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	15	1
12	48	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	17	1
13	28	2	3	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	4	0
14	30	1	3	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	6	0
15	29	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	11	0
16	31	1	3	3	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	11	0
17	26	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	0	2	14	1
18	30	1	3	1	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	7	0
19	34	1	4	2	2	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	1	9	0
20	31	1	3	1	0	2	1	1	2	1	2	1	1	2	0	0	13	1
21	42	2	3	4	0	2	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	6	0
22	43	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	0	1	1	0	2	14	1
23	38	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	10	0
24	21	1	3	1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	22	1
25	37	1	2	1	2	0	0	0	2	1	2	1	1	0	0	0	9	0
26	37	2	3	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	21	1
27	41	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	8	0
28	33	1	3	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	0	0	14	1
29	30	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	0	1	2	16	1
30	44	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	7	0
31	21	2	3	2	2	2	2	2	2	0	2	0	2	0	2	2	18	1
32	21	1	4	2	0	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0	1	8	0
33	55	1	3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	0	11	0
34	48	1	3	1	1	1	2	0	2	0	1	0	1	0	1	0	9	0
35	30	2	2	4	1	1	1	0	2	2	0	0	0	1	1	0	9	0
36	44	1	2	1	1	1	2	1	2	2	0	1	0	2	1	0	13	1
37	45	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	0	2	2	2	2	18	1
38	32	1	3	1	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	6	0
39	30	2	1	4	0	1	2	1	1	2	2	0	2	0	0	0	11	0
40	48	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	21	1
41	46	1	2	1	1	2	1	0	0	2	0	1	2	0	2	1	12	0

42	40	2	4	3	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	2	0	6	0
43	49	1	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	14	1
44	27	1	3	2	0	1	1	1	2	1	1	2	2	1	0	2	14	1
46	40	1	2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	8	0
46	35	2	3	4	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	5	0
47	45	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0	17	1
48	43	2	2	4	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	11	0
49	29	1	4	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	0	15	1
50	28	1	3	2	0	2	2	0	1	0	1	2	0	1	0	1	10	0
51	26	1	3	2	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0
52	32	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
53	30	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
54	39	1	4	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
55	40	1	2	1	1	2	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	8	0
56	41	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
56	44	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
57	40	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	18	1
59	23	2	1	4	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	6	0
60	45	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	0	2	1	17	1
61	42	1	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	19	1
62	38	1	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	2	1	0	0	7	0
63	40	1	2	1	1	0	0	1	1	0	0	2	0	1	0	1	7	0
64	30	1	2	1	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	0	2	17	1
65	44	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
66	21	1	3	1	0	2	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	7	0
67	32	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	19	1
68	23	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23	1
69	30	1	3	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	4	0
70	40	1	3	2	1	2	1	1	1	2	0	0	2	1	2	1	16	1
71	36	2	3	1	0	2	2	1	2	1	1	1	2	1	0	2	16	1
72	25	1	4	2	0	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	6	0
73	24	2	3	2	0	1	1	1	2	1	1	1	2	2	0	1	13	1
74	30	1	4	3	1	0	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	10	0
75	39	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
76	40	1	4	2	1	2	2	1	0	1	0	1	0	1	1	0	10	0
77	44	1	3	1	0	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	0	14	1
78	37	1	3	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	7	0
79	26	2	3	4	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	8	0
80	29	1	4	2	1	2	1	1	1	0	0	1	0	2	1	0	10	0
81	39	1	2	1	0	2	1	3	1	1	1	1	2	1	0	1	14	1
82	40	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	1	9	0
83	26	1	3	3	0	1	0	1	1	2	1	0	1	0	1	0	8	0
84	27	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
85	30	1	3	1	1	0	1	1	2	0	0	1	1	2	2	1	12	0
86	40	1	4	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	20	1
87	38	1	1	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	1	2	0	10	0

88	32	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	0	16	1
89	27	2	4	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	1	2	20	1
90	40	1	3	1	0	1	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	6	0
91	40	1	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	10	0
92	44	1	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	6	0
93	29	2	2	4	1	0	0	2	1	2	0	1	2	1	0	0	10	0
95	25	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1
96	30	1	3	1	0	2	1	0	0	0	2	1	0	2	1	0	9	0
97	33	1	3	2	0	2	0	2	2	0	2	1	1	1	2	2	15	1

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA
KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2019

NO	UMUR	JK	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	KEPUASAN PASIEN										TOTAL KP	KATEGORI KP	KATEGORI UMUR	
					KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10				
1	30	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	0	15	1	21-31
2	33	1	3	1	0	2	1	1	0	0	2	1	2	1	10	2	32-42	
3	25	2	3	4	2	0	0	1	1	0	2	1	0	1	8	2	21-31	
4	45	1	3	1	1	1	0	0	2	0	0	1	0	0	5	2	43-53	
5	46	1	3	1	2	1	1	2	2	0	2	2	1	2	15	1	43-53	
6	34	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	15	1	32-42	
7	45	1	3	1	2	1	1	2	0	1	0	2	1	0	10	2	43-53	
8	46	1	3	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	12	1	43-53	
9	38	1	3	1	1	2	1	1	1	0	2	1	0	0	9	2	32-42	
10	51	2	3	4	1	2	1	1	0	1	1	0	0	2	9	2	43-53	
11	39	1	4	3	0	1	1	0	0	2	0	2	1	0	7	2	32-42	
12	48	1	3	1	0	0	1	1	1	1	0	0	2	0	6	2	43-53	
13	28	2	3	4	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	2	21-31	
14	30	1	3	1	1	0	0	1	0	1	0	2	1	2	8	2	21-31	
15	29	2	4	2	0	2	1	2	2	1	1	2	1	0	12	1	21-31	
16	31	1	3	3	0	2	1	2	2	0	2	2	1	2	14	1	21-31	
17	26	1	3	3	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	2	21-31	
18	30	1	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	10	2	21-31	
19	34	1	4	2	0	2	1	2	1	1	2	2	2	0	13	1	32-42	
20	31	1	3	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	0	9	2	21-31	
21	42	2	3	4	1	0	0	2	1	0	0	1	0	1	6	2	32-42	
22	43	1	3	1	0	1	1	2	0	1	0	2	1	0	8	2	43-53	
23	38	1	4	2	2	1	2	1	2	0	1	2	2	2	15	1	32-42	
24	21	1	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3	2	21-31	
25	37	1	2	1	0	1	1	0	2	0	1	1	1	0	7	2	32-42	
26	37	2	3	4	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	10	2	32-42	
27	41	1	2	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	2	12	1	32-42	
28	33	1	3	1	1	2	1	0	1	2	1	1	0	1	10	2	32-42	
29	30	1	3	2	1	0	0	2	1	1	0	1	0	2	8	2	21-31	
30	44	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	2	43-53	
31	21	2	3	2	1	2	1	1	0	1	0	0	1	2	9	2	21-31	
32	21	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	1	21-31	
33	55	1	3	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	17	1	> 54	
34	48	1	3	1	1	2	1	1	0	2	0	2	2	2	13	1	43-53	
35	30	2	2	4	1	1	1	2	2	0	2	2	2	2	15	1	21-31	
36	44	1	2	1	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	7	2	43-53	
37	45	1	1	1	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	7	2	43-53	
38	32	1	3	1	2	0	1	2	1	1	0	1	1	0	9	2	32-42	
39	30	2	1	4	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	7	2	21-31	
40	48	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	16	1	43-53	

41	46	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	2	43-53	
42	40	2	4	3	0	1	1	2	0	1	1	2	2	0	10	2	32-42	
43	49	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	10	2	43-53	
44	27	1	3	2	0	1	1	1	1	1	2	1	0	0	8	2	21-31	
46	40	1	2	1	2	1	2	2	1	0	2	2	1	2	15	1	32-42	
46	35	2	3	4	1	2	1	0	2	1	2	2	1	2	14	1	32-42	
47	45	1	3	1	0	1	0	1	2	1	0	1	2	1	9	2	43-53	
48	43	2	2	4	0	1	2	2	1	0	1	2	2	2	13	1	43-53	
49	29	1	4	3	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	6	2	21-31	
50	28	1	3	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	5	2	21-31	
51	26	1	3	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	4	2	21-31	
52	32	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	10	2	32-42	
53	30	2	2	4	2	1	1	2	2	0	2	2	1	2	15	1	21-31	
54	39	1	4	2	1	1	2	2	2	0	2	2	2	2	16	1	32-42	
55	40	1	2	1	0	0	1	1	1	2	0	1	1	1	8	2	32-42	
56	41	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	6	2	32-42	
56	44	2	4	3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4	2	43-53	
57	40	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	32-42	
59	23	2	1	4	0	2	1	2	0	1	2	2	2	2	14	1	21-31	
60	45	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	2	0	0	9	2	43-53	
61	42	1	3	3	2	1	1	0	1	0	1	0	2	0	8	2	32-42	
62	38	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	17	1	32-42	
63	40	1	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	15	1	32-42
64	30	1	2	1	2	1	1	2	1	0	0	0	1	0	8	2	21-31	
65	44	1	3	1	1	2	0	2	1	0	1	1	1	1	10	2	43-53	
66	21	1	3	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	1	7	2	21-31	
67	32	1	3	2	1	2	1	0	1	1	1	0	0	0	7	2	32-42	
68	23	2	4	3	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	21-31	
69	30	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	0	13	1	21-31	
70	40	1	3	2	2	1	1	2	2	0	2	1	1	2	14	1	32-42	
71	36	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	0	14	1	32-42	
72	25	1	4	2	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	15	1	21-31	
73	24	2	3	2	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	6	2	21-31	
74	30	1	4	3	0	2	1	0	1	1	2	0	0	1	8	2	21-31	
75	39	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	12	1	32-42	
76	40	1	4	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	2	17	1	32-42	
77	44	1	3	1	2	2	1	2	2	0	2	2	1	0	14	1	43-53	
78	37	1	3	2	0	1	1	0	1	0	0	2	1	0	6	2	32-42	
79	26	2	3	4	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	6	2	21-31	
80	29	1	4	2	0	1	2	0	0	0	1	0	1	1	6	2	21-31	
81	39	1	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	1	2	10	2	32-42	
82	40	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	0	8	2	32-42	
83	26	1	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	16	1	21-31	
84	27	2	2	4	1	0	1	2	2	0	2	2	2	2	14	1	21-31	
85	30	1	3	1	0	1	0	2	0	0	1	2	0	2	8	2	21-31	
86	40	1	4	3	2	0	1	0	1	1	0	1	1	2	9	2	32-42	
87	38	1	1	1	2	2	1	0	2	2	1	0	1	2	13	1	32-42	

88	32	1	3	2	0	2	0	1	0	2	1	0	0	1	7	2	32-42
89	27	2	4	2	2	2	1	2	0	1	2	2	1	2	15	1	21-31
90	40	1	3	1	1	2	1	2	2	0	2	2	2	0	14	1	32-42
91	40	1	3	1	2	2	1	0	1	2	1	0	1	2	12	1	32-42
92	44	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	8	2	43-53
93	29	2	2	4	0	1	2	2	2	1	1	2	1	0	12	1	21-31
95	25	1	3	1	1	1	1	1	1	0	2	0	0	1	8	2	21-31
96	30	1	3	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	8	2	21-31
97	33	1	3	2	2	1	1	2	0	1	0	2	1	2	12	1	32-42

KETERANGAN

Jenis Kelamin : 1 = Laki- Laki
2 = Perempuan

Pendidikan : 1 = SD
2 = SMP
3 = SMA
4 = PT

Pekerjaan : 1 = Tidak Bekerja
2 = Wiraswasta
3 = Pns/Tni/Polri
4 = Petani

Keterangan Tangible (Berwujud) : 1
2
3
Total Tang : 1. >50% (13-24)
2. ≤50% (1-12)

Kategori Tang : 0. Kurang
1. Baik

Keterangan Realibility (Kehandalan) : 1
2
3
Total KH : 1. >50% (13-24)
2. ≤50% (1-12)

Kategori KH : 0. Kurang
1. Baik

Keterangan Responsiveness (cepat tanggap) : 1
2
3
Total CT : 1. >50% (13-24)
2. ≤50% (1-12)

Kategori CT : 0. Kurang
1. Baik

Keterangan Assurance (Kepastian) : 1
2
3

BW8	Pearson Correlation	.954**	.390	.190	.358	.544*	.450*	.450*	1	.190	.358	.332	.358	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.089	.421	.121	.013	.047	.047		.421	.121	.153	.121	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
BW9	Pearson Correlation	.096	.349	1.000**	.298	.118	.163	.163	.190	1	.298	.380	.298	.632**
	Sig. (2-tailed)	.687	.132	.000	.202	.620	.493	.493	.421		.202	.099	.202	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
BW10	Pearson Correlation	.280	.315	.298	1.000**	.321	.331	.331	.358	.298	1	.959**	1.000**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.232	.176	.202	.000	.168	.154	.154	.121	.202		.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
BW11	Pearson Correlation	.260	.391	.380	.959**	.206	.195	.195	.332	.380	.959**	1	.959**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.268	.089	.099	.000	.384	.410	.410	.153	.099	.000		.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
BW12	Pearson Correlation	.280	.315	.298	1.000**	.321	.331	.331	.358	.298	1.000**	.959**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.232	.176	.202	.000	.168	.154	.154	.121	.202	.000	.000		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_BW	Pearson Correlation	.563**	.546*	.632**	.823**	.532*	.530*	.530*	.661**	.632**	.823**	.813**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	.013	.003	.000	.016	.016	.016	.001	.003	.000	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

KH8	Pearson Correlation	.669**	.707**	.226	.522*	.375	.211	.562**	1	.793**	.597**	.492*	.669**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.338	.018	.104	.373	.010		.000	.005	.028	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KH9	Pearson Correlation	.419	.489*	.072	.426	.411	-.019	.419	.793**	1	.455*	.293	.419	.621**
	Sig. (2-tailed)	.066	.029	.762	.061	.072	.937	.066	.000		.044	.209	.066	.003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KH10	Pearson Correlation	.524*	.602**	.456*	.261	.541*	.467*	.530*	.597**	.455*	1	.927**	.524*	.803**
	Sig. (2-tailed)	.018	.005	.043	.267	.014	.038	.016	.005	.044		.000	.018	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KH11	Pearson Correlation	.408	.523*	.328	.125	.450*	.471*	.571**	.492*	.293	.927**	1	.408	.691**
	Sig. (2-tailed)	.074	.018	.158	.600	.046	.036	.009	.028	.209	.000		.074	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KH12	Pearson Correlation	1.000**	.747**	.402	.433	.537*	.454*	.311	.669**	.419	.524*	.408	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.079	.056	.015	.044	.182	.001	.066	.018	.074		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_KH	Pearson Correlation	.826**	.789**	.553*	.600**	.729**	.578**	.604**	.815**	.621**	.803**	.691**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.005	.000	.008	.005	.000	.003	.000	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Correlations

Correlations

		CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7	CT8	CT9	CT10	CT11	CT12	Total_CT
CT1	Pearson Correlation	1	.109	.184	1.000**	.433	.170	.292	.154	.194	.170	.266		
	Sig. (2-tailed)		.648	.438	.000	.057	.474	.211	.518	.412	.474	.258	.518*	.596**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.019	.006
CT2	Pearson Correlation	.109	1	.264	.109	.107	.945**	.224	.321	.218	.945**	.226	20	20
	Sig. (2-tailed)	.648		.262	.648	.654	.000	.343	.168	.357	.000	.338	.000	.569**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	1.000	.009
CT3	Pearson Correlation	.184	.264	1	.184	.428	.349	.354	.428	.184	.349	.286	20	20
	Sig. (2-tailed)	.438	.262		.438	.060	.132	.126	.060	.438	.132	.222	.320	.552*
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.169	.012
CT4	Pearson Correlation	1.000**	.109	.184	1	.433	.170	.292	.154	.194	.170	.266	20	20
	Sig. (2-tailed)	.000	.648	.438		.057	.474	.211	.518	.412	.474	.258	.518*	.596**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.019	.006
CT5	Pearson Correlation	.433	.107	.428	.433	1	.197	.287	.269	.200	.197	.299	20	20
	Sig. (2-tailed)	.057	.654	.060	.057		.405	.220	.251	.398	.405	.200	.552*	.579**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.012	.007
CT6	Pearson Correlation	.170	.945**	.349	.170	.197	1	.317	.399	.118	1.000**	.224	20	20
	Sig. (2-tailed)	.474	.000	.132	.474	.405		.173	.081	.619	.000	.342	.132	.640**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.580	.002
CT7	Pearson Correlation	.292	.224	.354	.292	.287	.317	1	.956**	.779**	.317	.909**	20	20
	Sig. (2-tailed)	.211	.343	.126	.211	.220	.173		.000	.000	.173	.000	.226	.790**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.337	.000

CT8	Pearson Correlation	.154	.321	.428	.154	.269	.399	.956**	1	.758**	.399	.878**	20	20
	Sig. (2-tailed)	.518	.168	.060	.518	.251	.081	.000		.000	.081	.000	.119	.771**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.617	.000
CT9	Pearson Correlation	.194	.218	.184	.194	.200	.118	.779**	.758**	1	.118	.954**	20	20
	Sig. (2-tailed)	.412	.357	.438	.412	.398	.619	.000	.000		.619	.000	.077	.642**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.746	.002
CT10	Pearson Correlation	.170	.945**	.349	.170	.197	1.000**	.317	.399	.118	1	.224	20	20
	Sig. (2-tailed)	.474	.000	.132	.474	.405	.000	.173	.081	.619		.342	.132	.640**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.580	.002
CT11	Pearson Correlation	.266	.226	.286	.266	.299	.224	.909**	.878**	.954**	.224	1	20	20
	Sig. (2-tailed)	.258	.338	.222	.258	.200	.342	.000	.000	.000	.342		.206	.764**
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.384	.000
CT12	Pearson Correlation	.518*	.000	.320	.518*	.552*	.132	.226	.119	.077	.132	.206	20	20
	Sig. (2-tailed)	.019	1.000	.169	.019	.012	.580	.337	.617	.746	.580	.384	1	.493*
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20		.027
Total_CT	Pearson Correlation	.596**	.569**	.552*	.596**	.579**	.640**	.790**	.771**	.642**	.640**	.764**	20	20
	Sig. (2-tailed)	.006	.009	.012	.006	.007	.002	.000	.000	.002	.002	.000	.493*	1
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	.027	

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

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

KP8	Pearson Correlation	.712**	.562**	.505*	.522*	.375	.211	.562**	1	.793**	.597**	.492*	.562**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.023	.018	.104	.373	.010		.000	.005	.028	.010	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP9	Pearson Correlation	.586**	.419	.355	.426	.411	-.019	.419	.793**	1	.455*	.293	.419	.664**
	Sig. (2-tailed)	.007	.066	.125	.061	.072	.937	.066	.000		.044	.209	.066	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP10	Pearson Correlation	.530*	.693**	.455*	.261	.541*	.467*	.530*	.597**	.455*	1	.927**	.693**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.044	.267	.014	.038	.016	.005	.044		.000	.001	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP11	Pearson Correlation	.381	.571**	.293	.125	.450*	.471*	.571**	.492*	.293	.927**	1	.571**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.098	.009	.209	.600	.046	.036	.009	.028	.209	.000		.009	.001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KP12	Pearson Correlation	.478*	1.000**	.251	.321	.435	.635**	.478*	.562**	.419	.693**	.571**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.285	.168	.055	.003	.033	.010	.066	.001	.009		.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_KP	Pearson Correlation	.791**	.791**	.607**	.589**	.730**	.595**	.634**	.817**	.664**	.827**	.705**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.006	.000	.006	.003	.000	.001	.000	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

EP8	Pearson Correlation	.214	.929**	.436	.192	.349	.449*	.412	1	.511*	.412	.551*	.265	.795**
	Sig. (2-tailed)	.364	.000	.055	.417	.131	.047	.071		.021	.071	.012	.259	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
EP9	Pearson Correlation	.233	.456*	.390	.209	.569**	-.163	.000	.511*	1	.000	.057	.511*	.553*
	Sig. (2-tailed)	.323	.043	.089	.377	.009	.493	1.000	.021		1.000	.811	.021	.011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
EP10	Pearson Correlation	.214	.330	.051	.192	.204	.636**	1.000**	.412	.000	1	.420	.118	.616**
	Sig. (2-tailed)	.364	.156	.830	.417	.389	.003	.000	.071	1.000		.065	.621	.004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
EP11	Pearson Correlation	-.012	.474*	.097	-.011	.110	.350	.420	.551*	.057	.420	1	.026	.479*
	Sig. (2-tailed)	.960	.035	.684	.964	.644	.130	.065	.012	.811	.065		.913	.033
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
EP12	Pearson Correlation	.348	.180	.308	.192	.931**	-.112	.118	.265	.511*	.118	.026	1	.557*
	Sig. (2-tailed)	.132	.448	.187	.417	.000	.637	.621	.259	.021	.621	.913		.011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_EP	Pearson Correlation	.507*	.709**	.555*	.552*	.649**	.531*	.616**	.795**	.553*	.616**	.479*	.557*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.011	.012	.002	.016	.004	.000	.011	.004	.033	.011	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

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

KPS8	Pearson Correlation	.214	.929**	.436	.192	.349	.449*	.412	1	.511*	.330	.784**
	Sig. (2-tailed)	.364	.000	.055	.417	.131	.047	.071		.021	.156	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KPS9	Pearson Correlation	.233	.456*	.390	.209	.569**	-.163	.000	.511*	1	-.065	.551*
	Sig. (2-tailed)	.323	.043	.089	.377	.009	.493	1.000	.021		.785	.012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
KPS10	Pearson Correlation	.123	.237	-.020	.110	.126	.591**	.929**	.330	-.065	1	.516*
	Sig. (2-tailed)	.606	.315	.935	.644	.597	.006	.000	.156	.785		.020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Total_KPS	Pearson Correlation	.530*	.708**	.577**	.609**	.585**	.573**	.619**	.784**	.551*	.516*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.008	.004	.007	.008	.004	.000	.012	.020	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . 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	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	12

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	10

OUTPUT HASIL PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI RSU
FULL BETHESDA KABUPATEN
DELI SERDANG
TAHUN 2019

Frequencies

kategori umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-31	38	39.2	39.2	39.2
	32-42	37	38.1	38.1	77.3
	43-53	21	21.6	21.6	99.0
	> 54	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	73	75.3	75.3	75.3
	perempuan	24	24.7	24.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	8	8.2	8.2	8.2
	SMP	18	18.6	18.6	26.8
	SMA	53	54.6	54.6	81.4
	PT	18	18.6	18.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Petani	49	50.5	50.5	50.5
wiraswasta	20	20.6	20.6	71.1
PNS	14	14.4	14.4	85.6
IRT	14	14.4	14.4	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Frequencies

Kat berwujud

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang	56	57.7	57.7	57.7
baik	41	42.3	42.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Kat_kemandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang	58	59.8	59.8	59.8
baik	39	40.2	40.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Kat_cepattanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang	62	63.9	63.9	63.9
baik	35	36.1	36.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Kat_kepastian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang	65	67.0	67.0	67.0
baik	32	33.0	33.0	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Kat_empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid kurang	55	56.7	56.7	56.7
baik	42	43.3	43.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Kat_kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	40	41.2	41.2	41.2
tidak puas	57	58.8	58.8	100.0
Total	97	100.0	100.0	

**OUTPUT HASIL UJI BIVARIAT
Crosstabs**

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat_berwujud *	97	100.0%	0	.0%	97	100.0%
Kat_kepuasan						

Kat_berwujud * Kat_kepuasan Crosstabulation

		Kat_kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Kat_berwujud kurang	Count	17	39	56
	Expected Count	23.1	32.9	56.0
baik	Count	23	18	41
	Expected Count	16.9	24.1	41.0
Total	Count	40	57	97
	Expected Count	40.0	57.0	97.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.472 ^a	1	.011	.013	.010
Continuity Correction ^b	5.453	1	.020		
Likelihood Ratio	6.497	1	.011		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	6.405	1	.011		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.91.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.258	.099	-2.606	.011 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.258	.099	-2.606	.011 ^c
N of Valid Cases		97			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat_kehandalan * Kat_kepuasan	97	100.0%	0	.0%	97	100.0%

Kat_kehandalan * Kat_kepuasan Crosstabulation

			Kat_kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kat_kehandalan kurang	Count	30	28	58	
	Expected Count	23.9	34.1	58.0	
baik	Count	10	29	39	
	Expected Count	16.1	22.9	39.0	
Total	Count	40	57	97	
	Expected Count	40.0	57.0	97.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.547 ^a	1	.011	.012	.009
Continuity Correction ^b	5.515	1	.019		
Likelihood Ratio	6.737	1	.009		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	6.480	1	.011		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 16.08.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.260	.095	2.622	.010 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.260	.095	2.622	.010 ^c
N of Valid Cases		97			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat_cepattanggap *	97	100.0%	0	.0%	97	100.0%
Kat_kepuasan						

Kat_cepattanggap * Kat_kepuasan Crosstabulation

		Kat_kepuasan		Total
		puas	tidak puas	
Kat_cepattanggap kurang	Count	19	43	62
	Expected Count	25.6	36.4	62.0
baik	Count	21	14	35
	Expected Count	14.4	20.6	35.0
Total	Count	40	57	97
	Expected Count	40.0	57.0	97.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.955 ^a	1	.005	.006	.005
Continuity Correction ^b	6.790	1	.009		
Likelihood Ratio	7.952	1	.005		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	7.873	1	.005		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 14.43.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.286	.099	-2.913	.004 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.286	.099	-2.913	.004 ^c
N of Valid Cases		97			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat_kepastian *	97	100.0%	0	.0%	97	100.0%
Kat_kepuasan						

Kat_kepastian * Kat_kepuasan Crosstabulation

			Kat_kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kat_kepastian kurang	Count	21	44	65	
	Expected Count	26.8	38.2	65.0	
baik	Count	19	13	32	
	Expected Count	13.2	18.8	32.0	
Total	Count	40	57	97	
	Expected Count	40.0	57.0	97.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6.483 ^a	1	.011	.016	.010
Continuity Correction ^b	5.414	1	.020		
Likelihood Ratio	6.454	1	.011		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	6.416	1	.011		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13.20.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-.259	.100	-2.609	.011 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-.259	.100	-2.609	.011 ^c
N of Valid Cases		97			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kat_empati * Kat_kepuasan	97	100.0%	0	.0%	97	100.0%

Kat_empati * Kat_kepuasan Crosstabulation

			Kat_kepuasan		Total
			puas	tidak puas	
Kat_empati kurang	Count	29	26	55	
	Expected Count	22.7	32.3	55.0	
baik	Count	11	31	42	
	Expected Count	17.3	24.7	42.0	
Total	Count	40	57	97	
	Expected Count	40.0	57.0	97.0	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6.921 ^a	1	.009		
Continuity Correction ^b	5.869	1	.015		
Likelihood Ratio	7.090	1	.008		
Fisher's Exact Test				.012	.007
Linear-by-Linear Association	6.849	1	.009		
N of Valid Cases	97				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 17.32.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	.267	.096	2.702	.008 ^c
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.267	.096	2.702	.008 ^c
N of Valid Cases		97			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

Frequencies

Statistics

		BW1	BW2	BW3	BW4	BW5	BW6	BW7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		BW8	BW9	BW10	BW11	BW12
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

BW1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	32	33.0	33.0	33.0
	1	39	40.2	40.2	73.2
	2	26	26.8	26.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	25	25.8	25.8	25.8
	1	27	27.8	27.8	53.6
	2	45	46.4	46.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	20	20.6	20.6	20.6
	1	43	44.3	44.3	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	24	24.7	24.7	24.7
	1	45	46.4	46.4	71.1
	2	28	28.9	28.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	22	22.7	22.7	22.7
	1	45	46.4	46.4	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	45	46.4	46.4	68.0
	2	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	28	28.9	28.9	28.9
	1	42	43.3	43.3	72.2
	2	27	27.8	27.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	25	25.8	25.8	25.8
	1	38	39.2	39.2	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	17	17.5	17.5	17.5
	1	35	36.1	36.1	53.6
	2	45	46.4	46.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	42	43.3	43.3	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0

BW10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	42	43.3	43.3	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	31	32.0	32.0	32.0
	1	36	37.1	37.1	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

BW12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	40	41.2	41.2	41.2
	1	34	35.1	35.1	76.3
	2	23	23.7	23.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KH6	KH7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		KH8	KH9	KH10	KH11	KH12
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

KH1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	53	54.6	54.6	76.3
	2	23	23.7	23.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	26	26.8	26.8	26.8
	1	42	43.3	43.3	70.1
	2	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	22	22.7	22.7	22.7
	1	49	50.5	50.5	73.2
	2	26	26.8	26.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	28	28.9	28.9	28.9
	1	40	41.2	41.2	70.1
	2	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	20	20.6	20.6	20.6
	1	47	48.5	48.5	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	27	27.8	27.8	27.8
	1	45	46.4	46.4	74.2
	2	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	19	19.6	19.6	19.6
	1	52	53.6	53.6	73.2
	2	26	26.8	26.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	26	26.8	26.8	26.8
	1	45	46.4	46.4	73.2
	2	26	26.8	26.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	35	36.1	36.1	36.1
	1	37	38.1	38.1	74.2
	2	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	22	22.7	22.7	22.7
	1	48	49.5	49.5	72.2
	2	27	27.8	27.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	26	26.8	26.8	26.8
	1	46	47.4	47.4	74.2
	2	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KH12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	49	50.5	50.5	72.2
	2	27	27.8	27.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	CT7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		CT8	CT9	CT10	CT11	CT12
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table**CT1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	38	39.2	39.2	39.2
	1	28	28.9	28.9	68.0
	2	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	15	15.5	15.5	15.5
	1	49	50.5	50.5	66.0
	2	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	15	15.5	15.5	15.5
	1	64	66.0	66.0	81.4
	2	18	18.6	18.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	16	16.5	16.5	16.5
	1	50	51.5	51.5	68.0
	2	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	29	29.9	29.9	29.9
	1	40	41.2	41.2	71.1
	2	28	28.9	28.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	37	38.1	38.1	38.1
	1	43	44.3	44.3	82.5
	2	17	17.5	17.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	20	20.6	20.6	20.6
	1	43	44.3	44.3	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	27	27.8	27.8	27.8
	1	31	32.0	32.0	59.8
	2	39	40.2	40.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	18	18.6	18.6	18.6
	1	49	50.5	50.5	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	36	37.1	37.1	37.1
	1	27	27.8	27.8	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	29	29.9	29.9	29.9
	1	47	48.5	48.5	78.4
	2	21	21.6	21.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

CT12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	31	32.0	32.0	32.0
	1	34	35.1	35.1	67.0
	2	32	33.0	33.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		KP8	KP9	KP10	KP11	KP12
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	38	39.2	39.2	39.2
	1	41	42.3	42.3	81.4
	2	18	18.6	18.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	27	27.8	27.8	27.8
	1	42	43.3	43.3	71.1
	2	28	28.9	28.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	47	48.5	48.5	48.5
	1	37	38.1	38.1	86.6
	2	13	13.4	13.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	39	40.2	40.2	40.2
	1	43	44.3	44.3	84.5
	2	15	15.5	15.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	24	24.7	24.7	24.7
	1	37	38.1	38.1	62.9
	2	36	37.1	37.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	25	25.8	25.8	25.8
	1	32	33.0	33.0	58.8
	2	40	41.2	41.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	52	53.6	53.6	75.3
	2	24	24.7	24.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	44	45.4	45.4	45.4
	1	18	18.6	18.6	63.9
	2	35	36.1	36.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	29	29.9	29.9	29.9
	1	49	50.5	50.5	80.4
	2	19	19.6	19.6	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	38	39.2	39.2	60.8
	2	38	39.2	39.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	19	19.6	19.6	19.6
	1	48	49.5	49.5	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KP12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	38	39.2	39.2	39.2
	1	37	38.1	38.1	77.3
	2	22	22.7	22.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		EP1	EP2	EP3	EP4	EP5	EP6	EP7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		EP8	EP9	EP10	EP11	EP12
N	Valid	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

EP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	38	39.2	39.2	39.2
	1	37	38.1	38.1	77.3
	2	22	22.7	22.7	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	30	30.9	30.9	52.6
	2	46	47.4	47.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	23	23.7	23.7	23.7
	1	41	42.3	42.3	66.0
	2	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	23	23.7	23.7	23.7
	1	47	48.5	48.5	72.2
	2	26	26.8	26.8	99.0
	3	1	1.0	1.0	100.0

EP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	23	23.7	23.7	23.7
	1	47	48.5	48.5	72.2
	2	26	26.8	26.8	99.0
	3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	27	27.8	27.8	27.8
	1	38	39.2	39.2	67.0
	2	32	33.0	33.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	24	24.7	24.7	24.7
	1	44	45.4	45.4	70.1
	2	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	31	32.0	32.0	32.0
	1	34	35.1	35.1	67.0
	2	32	33.0	33.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	26	26.8	26.8	26.8
	1	39	40.2	40.2	67.0
	2	32	33.0	33.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	24	24.7	24.7	24.7
	1	31	32.0	32.0	56.7
	2	42	43.3	43.3	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	25	25.8	25.8	25.8
	1	39	40.2	40.2	66.0
	2	33	34.0	34.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	37	38.1	38.1	38.1
	1	30	30.9	30.9	69.1
	2	30	30.9	30.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

EP12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	38	39.2	39.2	39.2
	1	25	25.8	25.8	64.9
	2	34	35.1	35.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Frequencies**Statistics**

		KPS1	KPS2	KPS3	KPS4	KPS5	KPS6	KPS7
N	Valid	97	97	97	97	97	97	97
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		KPS8	KPS9	KPS10
N	Valid	97	97	97
	Missing	0	0	0

Frequency Table**KPS1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	35	36.1	36.1	36.1
	1	31	32.0	32.0	68.0
	2	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	21	21.6	21.6	21.6
	1	37	38.1	38.1	59.8
	2	39	40.2	40.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	20	20.6	20.6	20.6
	1	60	61.9	61.9	82.5
	2	17	17.5	17.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	25	25.8	25.8	25.8
	1	36	37.1	37.1	62.9
	2	36	37.1	37.1	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	26	26.8	26.8	26.8
	1	42	43.3	43.3	70.1
	2	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	39	40.2	40.2	40.2
	1	41	42.3	42.3	82.5
	2	17	17.5	17.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	28	28.9	28.9	28.9
	1	38	39.2	39.2	68.0
	2	31	32.0	32.0	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	22	22.7	22.7	22.7
	1	29	29.9	29.9	52.6
	2	46	47.4	47.4	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	24	24.7	24.7	24.7
	1	44	45.4	45.4	70.1
	2	29	29.9	29.9	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

KPS10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	37	38.1	38.1	38.1
	1	22	22.7	22.7	60.8
	2	38	39.2	39.2	100.0
	Total	97	100.0	100.0	



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 : Ayu Wahyuni
NIM : 1602022059
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT / S-1
Judul : KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018
Tanggal Ujian : 03 September 2018
Sebelumnya

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

No	Nama Pembimbing 1 dan 2	Tanggal Disetujui	Titik Tanda Tangan
1.	DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M., M.Kes.	26/01/19	
2.	FADILAH AINI, S.K.M., M.Kes.	20/10/2018	

Medan, 26/01/19

KAPRODI
S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA

DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M., M.Kes.

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 : 470/EXT /DKM/FKM /IKH/IX/2018
Lampiran :
Hal : Permohonan Survei Awal

Kepada Yth,
Pimpinan RSU FULL BETHESDA
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-1 KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : Ayu Wahyuni
NPM : 1602022059

Yang bermaksud akan mengadakan survei/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 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 Skripsi dengan judul:

KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018

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 Skripsi yang dibuat mahasiswa kami.

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

Medan, 08/09-18

Hormat Kami,

DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



ARTARMANA, Dr. M.Si.
NPM. (0007086602)



FULL BETHESDA

RUMAH SAKIT UMUM FULL BETHESDA

**Jl. Medan-Binjai Km. 10,8/Jl Sama No. 71 Telp/Fax : (061) 8457573
Deli Serdang**

SURAT PEMBERIAN IZIN

No. : 480/RSFB/IX/2018

Menanggapi surat dari Institut Kesehatan Helvetia hal Permohonan Survei Awal dengan judul skripsi Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS-Kesehatan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018 atas nama Ayu Wahyuni dengan NPM 16020022059 maka dengan ini kami sampaikan bahwa :

1. Memberikan izin untuk melakukan survey/wawancara kepada setiap peserta BPJS-Kesehatan yang berobat RSUD Full Bethesda dari tanggal 15 September 2018 sampai dengan 14 Oktober 2018
2. Akan membantu pemberian informasi dalam melakukan penelitian tersebut.

Demikianlah surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan,

Terimakasih

Sunggal, 15 September 2018

Direktur RSUD Full Bethesda



dr. Indra Riris Delima Siregar, M.K.M



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: [instktthevetia](https://www.whatsapp.com/channel/0029110027302)

Nomor : 337 / EXT / DKN / FKM / IKH / 1 / 2019
Lampiran :
Hal : Permohonan Uji Validitas

Kepada Yth,
Pimpinan
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-1 KESEHATAN MASYARAKAT di
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : Ayu Wahyuni
NPM : 1602022059

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam
rangka Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner pada penelitian yang berjudul:
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2018**

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 Skripsi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG
TAHUN 2018**

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, 26/01-19

Hormat Kaml,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA


Dr. ASRIWATI S. Ningsih, Ns., S.Pd., M.Kes.
NIDN. (0910027302)

Tembusan :
1. Arsip



RUMAH SAKIT UMUM BIDADARI BINJAI

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN NO.174 A Binjai 20744 SUMATERA UTARA
TELP. (061) 8830003 FAX. (061) 8830003

SURAT KETERANGAN

No. 065/SKR/RSUB/II/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Esti Aditya Dewi
Jabatan : Direktur RSU Bidadari Binjai
Alamat : Jln. Perintis Kemerdekaan No. 174 A Kebun Lada Binjai

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/Peneliti :

Nama : Ayu Wahyuni
Institusi : S-1 Kesehatan Masyarakat
NIM : 1602022059
Judul : Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.

Benar telah selesai melaksanakan uji validitas di lingkungan RSU Bidadari Binjai sesuai prosedur dan ketentuan penelitian yang berlaku di RSU Bidadari Binjai
Demikian surat keterangan ini dibuat sesuai dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Binjai, 08 Febuari 2019
Mengetahui,


dr. Esti Aditya Dewi
Direktur RSU Bidadari

Tembusan : Peringgal



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](https://www.whatsapp.com/channel/0029110027362)

Nomor : 338 / EXT / DAN / PEM / IKH / 1 / 2019
Lampiran :
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan RSU FULL BETHESDA
di-Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini datang menghadap, mahasiswa Program Studi S-1 KESEHATAN MASYARAKAT di INSTITUT KESEHATAN HELVETIA:

Nama : Ayu Wahyuni
NPM : 1602022059

Yang bermaksud akan mengadakan penelitian/ wawancara/ menyebar angket/ observasi, dalam rangka memenuhi kewajiban tugas-tugas dalam melakukan/ menyelesaikan studi pada Program Studi S-1 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 Skripsi dengan judul:


FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSU FULL BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018

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 Skripsi yang dibuat mahasiswa kami.

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

Medan, 26/01-19

Hormat Kami,
DEKAN FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA


Dr. ASRIWATI, S.Kep.Ns., S.Pd., M.Kes.
NIDN. (0010027362)

Tembusan :
1. Arslp



FULL BETHESDA
RUMAH SAKIT UMUM FULL BETHESDA
Jl. Medan-Binjal Km. 10,8/Jl Sama No. 71 Telp/Fax : (061) 8457573
Deli Serdang

SURAT TANGGAPAN

No. : 090 /RSFB/I/2019

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat

Institut Kesehatan Helvetia

Di :

Tempat

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia dengan nomor 338/Ext/Dkn/FKM/IKM/I/2019 tentang Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa S-1 Kesehatan Masyarakat atas nama Ayu Wahyuni dengan NPM 1602022059 dengan judul skripsi, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS-Kesehatan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018. Maka dengan ini kami sampaikan :

1. Memberi izin melakukan penelitian. Adapun jadwal melakukan penelitian adalah 28 Januari 2019 sd 11 Februari 2019.
2. Memberikan brosur, buku-buku, keterangan serta penjelasan yang digunakan dalam rangka menyusun tugas akhir tersebut.

Demikianlah surat tanggapan ini dibuat. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan, Terimakasih.

Sunggal 27 Januari 2019

Direktur RSUD Full Bethesda



Dr. Inda Riris Dellima Siregar MKM



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 BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : Ayu Wahyuni
NPM : 1602022059
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT / S-1
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
: TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL
BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018

Nama Pembimbing 1 : DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M, M.Kes.

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
1	Konk, 28-02-2019	Konul Skripsi Bab. 4.5	- Perbaikan Cdaa Penulisan dan spasi - Perbaikan Metode.	
2	Serlin, 11-03-2019	Konul skripsi Bab. 4.5,	- Perbaikan Cdaa Penulisan dan spasi - Perbaikan Abstrak dan Referensi (Cdaa)	
3	Sabtu, 06-04-2019	Konul skripsi bab. 4.5 dan kesimpulan	- Perbaikan Abstrak dan Penulisan dan spasi - Referensi format paper style	
4	Sabtu, 11-04-2019	Acc	Acc	
5				
6				
7				
8				

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



(DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M, M.Kes.)

Medan, 09/04/2019
Pembimbing 1 (Satu)



DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M,
M.Kes.

KETENTUAN:

1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
 2. Satu (1) lembar untuk Prodi.
 3. Satu (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
 4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
 5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
 6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
- Penganggaran ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.



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 BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa/i : Ayu Wahyuni
M : 1602022059
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT / S-1
Minatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RSU FULL
BETHESDA KABUPATEN DELI SERDANG TAHUN 2018
Pembimbing 2 : FADILAH AINI, S.K.M., M.Kes.

Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	Paraf
Sabtu, 20.10.2018	Revisi Proposal (Acc)	-Judul dan Bab 1 (Acc)	
Rabu, 27.02.2019	Konsul Bab 3,4,5	-Kutipan penelitian ditambahkan pd 02-2019 -Kuesioner diperbaiki	
Minggu, 04.04.2019	Konsul Bab 4,5	-Tambahkan penelitian multiklasik -Pemeriksaan diperbaiki	
Rabu, 01.05.2019	Acc	Acc	

Diketahui,
Ketua Program Studi
S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA



(DIAN MAYA SARI SIREGAR, S.K.M, M.Kes.)

Medan, 09/04/2019
Pembimbing 2 (Dua)



FADILAH AINI, S.K.M., M.Kes.

PENTUAN:

- 1. Lembar Konsultasi diprint warna pada kertas A4 rangkap 2 (dua).
- 2. Lembar (1) lembar untuk Prodi.
- 3. Lembar (1) lembar untuk Administrasi Sidang (Wajib dikumpulkan sebelum sidang).
- 4. Lembar Konsultasi WAJIB DIISI Sebelum ditandatangani Dosen Pembimbing.
- 5. Mahasiswa DILARANG MEMBERIKAN segala bentuk GRATIFIKASI/Suap terhadap Dosen.
- 6. Dosen DILARANG MENERIMA segala bentuk GRATIFIKASI/Pemberian dari Mahasiswa.
- 7. Dosen yang melanggar ketentuan No 5 dan 6 berakibat PEMBATALAN HASIL UJIAN & Penggantian Dosen.

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1. Wawancara Peneliti Dengan Responden



Gambar 2. Responden mengisi lembar Kuesioner penelitian



**Gambar 3. Pasien sedang menunggu
Pemeriksaan di poli yang dituju**

INSTALASI RAWAT JALAN

1. IGD RSU FULL BETHESDA



2. POLI SPESIALIS RSU FULL BETHESDA

RUANG TUNGGU POLI SPESIALIS



Gambar 4. Ruang Instansi Rawat jalan RSU Full Bethesda