

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TANJUNG AGUNG
KECAMATAN BATURAJA BARAT KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU**



**Oleh
MULENDIO
NIM.19.14201.93.35.P**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA PALEMBANG
2021**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TANJUNG AGUNG
KECAMATAN BATURAJA BARAT KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU**



Skripsi ini diajukan sebagai
Salah satu syarat memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

Oleh

**MULENDIO
NIM.19.14201.93.35.P**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA PALEMBANG
2021**

ABSTRAK
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIK)
BINA HUSADA PALEMBANG
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
Skripsi, 10 Agustus 2021

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di
Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan
Komerling Ulu**
(xiv + 40 halaman, 3 tabel, 2 bagan, 8 lampiran)

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Penelitian ini dilakukan pada 26 juni – 27 juli 2021. Pengambilan sampel menggunakan total sampling yaitu sebanyak 88 orang. Kuesioner yang digunakan yaitu kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Analisa data meliputi univariat dan bivariat. Uji yang digunakan adalah uji *chi square* dengan $\alpha \leq 0,05$.

Hasil penelitian ini mendapatkan jika distribusi kualitas pelayanan kesehatan yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kualitas pelayanan cukup sebanyak 55 orang (62,5%) dan lebih dari separuh kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (53%). Hasil uji statistik menggunakan chi square didapatkan nilai p value 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kinerja seluruh petugas puskesmas dan membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien dengan cara dilakukan supervisi atau sistem penilaian langsung oleh pasien

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan
Daftar Pustaka : 27 (2015-2021)

ABSTRACT
BINA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCE
NURSING STUDY PROGRAM
Student Thesis, August, 10th 2021

The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at Tanjung Agung Public Health Center, Baturaja Barat District, Ogan Komering Ulu Regency in 2021

(xiv + 40 pages, 3 tables, 2 charts, 8 appendix)

Health services include all services related to the diagnosis and treatment of disease, promotion, maintenance and restoration of health. Good health services provide effective, safe, and high-quality services to those who need them, supported by adequate resources. Health development efforts can be efficient and effective if the need for health resources can be met. Health resources include human resources, facilities and financing.

This study aims to determine the quality of health services on patient satisfaction at the Tanjung Agung Public Health Center, Baturaja Barat District, Ogan Komering Ulu Regency. This study used a cross sectional design. This research was conducted on June 26 – July 27, 2021. Sampling used a total sampling of 88 people. The questionnaire used is patient satisfaction and quality of health services. Data analysis includes univariate and bivariate. The test used is the chi square test with 0.05.

The results of this study found that the distribution of the quality of health services, namely from 88 respondents, more than half of the quality of service was sufficient as many as 55 people (62.5%) and more than half of the patient satisfaction was lacking as many as 47 people (53%). The results of statistical tests using chi square obtained a p value of 0.000 which indicates a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Tanjung Agung Health Center, Baturaja Barat District, Ogan Komering Ulu Regency in 2021.

It is hoped that the results of this study can improve the performance of all puskesmas officers and form a joint commitment in terms of providing services to improve responsiveness, caring, friendly and good communication to patients by means of supervision or a direct assessment system by patients.

Keywords : service quality, satisfaction

Bibliography : 27 (2015-2021)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TANJUNG AGUNG KECAMATAN BATURAJA BARAT KABUPATEN OGAN KOMERING ULU

**Oleh:
MULENDIO
NIM.19.14201.93.35.P
Program Studi Keperawatan**

Telah disetujui, diperiksa, dan dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan.

Palembang, 10 Agustus 2021

Pembimbing

Ns. Romlyadi, S.Kep.,M.Kes.,M.Kep.

Ketua Program Studi Keperawatan

Ns. Kardewi, S.Kep.,M.Kes.

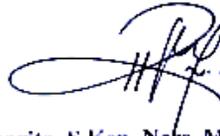
**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
PALEMBANG**

Palembang, 10 Agustus 2021

KETUA

Romliyadi, S.Kep.,Ners.,M.Kes.,M.Kep

PENGUJI I



Rusmarita, S.Kep.,Ners.,M.Kes.,M.Kep

PENGUJI II



Amalia, S.Kep., Ners., M.Kes.,M.Kep

RIWAYAT HIDUP PENULIS

I. BIODATA

Nama : Mulendio
Tempat/ Tanggal Lahir : Baturaja, 28 September 1984
Alamat : Jl. Imam Bonjol Lr. Raflesia No. 23 Ds. Air Paoh
Kecamatan Baturaja Timur Kab. OKU
No. HP : 0821 8286 9819
Email : mendio2809@gmail.com
Nama Orang Tua
• Ayah : Bandarsyah
• Ibu : Karmini Hartati

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan	Tahun
• SD Negeri 18 OKU	1992 – 1998
• SMP Xaverius Baturaja	1998 – 2001
• SPK Depkes Baturaja	2001 – 2003
• RPL Akper Depkes Baturaja	2018 – 2019
• STIK Bina Husada Palembang	2020 – 2021

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Kupersembahkan Kepada :

1. Sang pencipta Allah SWT yang senantiasa selalu memberi kesehatan, perlindungan, dan pertolongan kepada hamba untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku yang sangat kusayangi
3. Suami, anak, dan saudaraku yang tak pernah henti mendoakan ku, yang tak pernah letih bekerja keras sampai terwujudnya cita-citaku, yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dalam segala hal.

Motto :

”Jika Kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan” (Imam Syafi’i)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya yang selalu dicurahkan kepada seluruh makhluk-Nya. Salawat serta salam teruntuk baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah dengan nikmat dan hidayah-Nya, penulis telah dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Ns. Ersita, S.Kep., M.Kes selaku Ketua STIK Bina Husada Palembang.
2. Ns. Kardewi, S.Kep.,M.Kes beserta staf Ketua Program Studi Keperawatan dan Pendidikan Profesi Ners STIK Bina Husada Palembang.
3. Efri Sastra, SKM selaku Kepala UPTD Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
4. Ns. Romliyadi, S.Kep.,M.Kes.,M.Kep selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Ns. Rusmarita, S.Kep.,M.Kes.,M.Kep selaku penguji pertama yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan penelitian ini.
6. Ns. Amalia, S.Kep.,M.Kes.,M.Kep selaku penguji kedua yang telah memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan penelitian ini.

Penulis menyadari atas keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis membutuhkan kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Konsep Kepuasan Pasien	11
2.2.1 Pengertian.....	11
2.2.2 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.2.3 Cara memelihara Kepuasan Pasien	13
2.2.4 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien	13
2.2.5 Dimensi Kepuasan Pasien	14
2.3 Penelitian Terkait	17
2.4 Kerangka Teori.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Kerangka Konsep.....	22
3.5 Definisi Operasional.....	22

3.6 Hipotesis Penelitian.....	23
3.7 Pengumpulan Data	23
3.8 Pengolahan Data.....	24
3.9 Etika Penelitian	25
3.10 Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Profil Tempat Penelitian Puskesmas Tanjung Agung.....	29
4.2 Hasil Penelitian	30
4.3 Pembahasan.....	32
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
Lampiran	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Definisi Operasional	22
Tabel 4.1 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	31
Tabel 4.3 hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien	31

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	19
Bagan 3.1 Kerangka Konsep	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Izin Penelitian dari STIK Bina Husada
Lampiran 2	Izin Penelitian dari Puskesmas Tanjung Agung Baturaja Barat
Lampiran 3	Izin Penyelesaian Puskesmas Tanjung Agung Baturaja Barat
Lampiran 4	Lembar Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 5	Lembar Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>)
Lampiran 6	Kuesioner kepuasan pasien
Lampiran 7	Lampiran hasil SPSS
Lampiran 8	Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu (Sagala, 2018). Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat (Nursalam, 2015).

Menurut UU No.25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mugianti, 2016). Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu

melalui suatu wadah yang disebut Puskesmas (Sugiharto, Keliat, & Sri, 2019).

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Putra, 2016). Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (Suni, 2018).

Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut *basic health services* terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Jenis-jenis pelayanan kesehatan dasar tersebut memerlukan pelayanan promotif, preventif, skrining, kuratif, dan rehabilitatif yang harus diberikan secara komprehensif dan holistik baik kepada kelompok masyarakat maupun individu, tidak bisa parsial dari upaya kesehatan masyarakat (UKM) saja atau upaya kesehatan perorangan (UKP) saja (Akbar, 2019).

Puskesmas merupakan salah satu tempat diperolehnya pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan jenjang pertama. Persepsi para pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas masih jauh dari harapan,

sehingga banyak pasien memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang berbayar. Masyarakat menilai akan menerima kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis berbayar (Akbar, 2019).

Kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Pengguna jasa layanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya (Basuki, 2019).

Hasil penelitian Suwuh, Maramis, and Wowor (2018) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara dengan nilai *pvalue* 0,003. Selanjutnya, hal ini juga didukung penelitian Walukow, Rumayar, and Kandou (2019) yang menunjukkan nilai *pvalue* 0,000 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.

Pengukuran kepuasan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan selama satu tahun berjalannya program JKN, baik oleh BPJS kesehatan sebagai penyelenggaranya ataupun fasilitas kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan (Fahrepi, Rate, & Hadi, 2019).

Data kunjungan di Puskesmas Tanjung Agung dari Bulan Januari hingga April 2021 jumlah pengunjung adalah 1.063 orang (Puskesmas Tanjung Agung, 2021). Penelitian ini dilatarbelakangi dari kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Sering masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melihat secara langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Penelitian ini dilatarbelakangi dari kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Sering masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melihat secara langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas.

Berdasarkan hal tersebut peneliti telah meneliti “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah diketahuinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Diketahuinya distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

1.3.2.2 Diketahuinya distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

1.3.2.3 Diketahuinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.1.1 Mengembangkan ilmu pengetahuan, sehingga menambah khasanah yang berkenaan dengan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat.

1.4.1.2 Sebagai masukan bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman sehubungan penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi bagi pihak Puskesmas Tanjung Agung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang memprioritaskan kepuasan pasien khusus.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.” Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan pada 26 juni – 27 juli 2021. Responden pada penelitian ini adalah semua Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021, Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Systematic random sampling* sebanyak 88 sampel. Pengukuran variabel menggunakan lembar kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner kualitas pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara *univariat* dan *bivariat*, menggunakan uji *Chi Square*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Jasa atau layanan bukan hanya hadir sebagai produk utama namun, juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik. Jasa atau layanan pada dasarnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen (Nursalam, 2015).

Jasa atau layanan adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan (*transfer of ownership*). Semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu (Suni, 2018):

1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat yang tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa tersebut.

Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat (*place*), manusia (*people*), peralatan (*equipment*) alat komunikasi (*communication material*), simbol-simbol (*symbols*) dan harga (*price*) (Mugianti, 2016).

2. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa-jasa umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jika jasa diberikan oleh seseorang maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Beraneka Ragam (*Variability*)

Jasa itu sangat beraneka ragam, karena tergantung kepada yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

4. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Keadaan tidak tahan dari jasa-jasa bukanlah masalah jika pemintaannya stabil, karena mudah untuk melakukan pelayanan sebelumnya.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Putra, 2016). Sedangkan, menurut Nursalam (2016) kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.

Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua rerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa

referensi pembanding apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality relative* atau komparatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu) (Hidaya, Alfianur, & Handayani, 2020).

Kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan. Selanjutnya, Sagala (2018) mengidentifikasi model kualitas jasa dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan jasa atau layanan:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, dimana manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja. Seperti administrator Puskesmas mungkin memberitahu petugas medis untuk memberikan pelayanan cepat tanpa menspesifikasinya dalam menit.
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa, personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar, atau mungkin terikat dengan standar yang bertentangan, seperti pelayanan petugas medis yang mendengarkan keluhan masyarakat sebagai pasien Puskesmas dan melayani mereka dengan cepat.
4. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi eksternal, yakni dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan

perwakilan perusahaan. Jika dalam penelitian ini brosur dan baliho serta spanduk di Puskesmas memperlihatkan kemudahan dan kelengkapan fasilitas pelayanan.

5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, diyakni terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa. Dokter mungkin terus mengunjungi dan memperhatikan pasiennya, tetapi pasien menerjemahkan tindakan ini sebagai indikasi bahwa benar-benar ada masalah yang besar.

Berdasarkan model kualitas jasa ini, peneliti dapat mengidentifikasi lima determinan atau dimensi kualitas layanan berikut ini, berdasarkan urutan pentingnya, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangible*). Terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut (Mugianti, 2016):

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

selalu bersikap sependan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertidak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.2 Konsep Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau harapan-harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan yaitu nilai kinerja berada di bawah harapan, pasien tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pasien puas (Mustika, Utami, & Sukismanto, 2019).

Wandebori and Pradipta (2017) mempunyai pendapat yang hampir serupa yang menyatakan kepuasan pelanggan merupakan bentuk evaluasi dari pelanggan terhadap produk yang telah mereka dapatkan, sudah sesuai dengan yang diharapkan bahkan dapat melebihi harapan mereka. Bentuk dari evaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk jasa maka akan dapat mempengaruhi pelanggan untuk datang kembali dan mampu mempengaruhi konsumen lainnya.

2.2.2 Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Hidaya et al., 2020)

Menurut Nursalam (2015) menyatakan bahwa adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan, tingkat pengetahuan seseorang dapat mempengaruhi perilaku individu, yang mana makin tinggi tingkat pengetahuan seseorang tentang kesehatan, maka makin tinggi untuk berperan serta.
2. Kesadaran, bila pengetahuan tidak dapat dipahami, maka dengan sendirinya timbul suatu kesadaran untuk berperilaku partisipasi.
3. Sosial ekonomi
4. Sistem nilai
5. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah high personal contact.
6. Empati yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan terpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pasien.

2.2.3 Cara memelihara Kepuasan Pasien

Menurut Mohamed and Azizan (2015) menyebutkan ada beberapa aspek dalam memelihara kepuasan pasien :

1. Penuhi dan berilah lebih dari harapan pasien (*Meet or exceed customer's expectations*).
2. Fokus pada pemuasan pasien (*fokus on delighting customers*).
3. Sediakan penyelesaian pada masalah pasien (*Provide solution to customer's problems*).

Jadi, kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya, nilai kinerja berada di bawah harapan, pasien tidak puas. Bila kinerja memenuhi harapan, pasien puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien amat puas (Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, Savino, & Amenta, 2017).

2.2.4 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Sugiharto et al. (2019) ada beberapa aspek- aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu:

1. Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan

kalangsungan perawatan pasien selama berada di rumah sakit.

3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
4. Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar rumah sakit antara lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya.
5. Fasilitas umum yang lain seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung di rumah sakit.
6. Fasilitas ruang rawat inap untuk pasien yang harus di rawat. Fasilitas rawat inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

2.2.5 Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang sangat bervariasi sekali, namun secara umum dimensi dari kepuasan sebagaimana yang didefinisikan diatas mencakup hal-hal berikut (Suni, 2018) :

1. Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standart kode etik profesi

Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standart serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dengan kata lain yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut. Ukuran- ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas pasien (*relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectivess*) dan keamanan tindakan (*safety*) (Sagala, 2018).

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*). Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memenuhi semua persyaratan

pelayanan tidak semudah yang diperkirakan, sehingga untuk mengatasi hal ini diterapkan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara selektif dan efektif, dalam arti penerapan dimensi kepuasan kelompok pertama dilakukan secara optimal, sedangkan beberapa dimensi kelompok kedua dilakukan secara selektif yaitu yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan Metode Mengukur Kepuasan (Putra, 2016)

Menurut Basuki (2019) ada beberapa metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Menyediakan berupa kotak saran, dalam memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, saran, dan kritikan mereka tentang pelayanan yang diterimanya.

2. Pembelanja Misterius (*Ghost Shopping*)

Metode ini merupakan bentuk strategi pelayanan kesehatan yang kemudian melaporkan temuannya sehingga hasil tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengambilan keputusan.

3. *Lost Customer Analisis*

Perusahaan berusaha mencari informasi mengenai para konsumen yang telah berhenti membeli produknya, agar nantinya pihak perusahaan mampu memahami kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.

4. *Survei Kepuasan Pelanggan*

Kepuasan konsumen yang dapat diukur berdasarkan kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien.

2.3 Penelitian Terkait

Penelitian Rofiah (2019) bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 270 responden dilakukan uji analisis data menggunakan uji chi square mendapatkan nilai $p=0,000$ yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019.

Penelitian Putri, Nugraha, and Gunawan (2018) bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional dengan 144 Responden. Sampel penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Analitik Korelatif. Pengujian statistik menggunakan uji Pearson Chi- Square. Hasil analisis uji statistik Pearson Chi- Square diperoleh hasil rerata $p \leq 0,05$ yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung.

Penelitian Suwuh et al. (2018) bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey

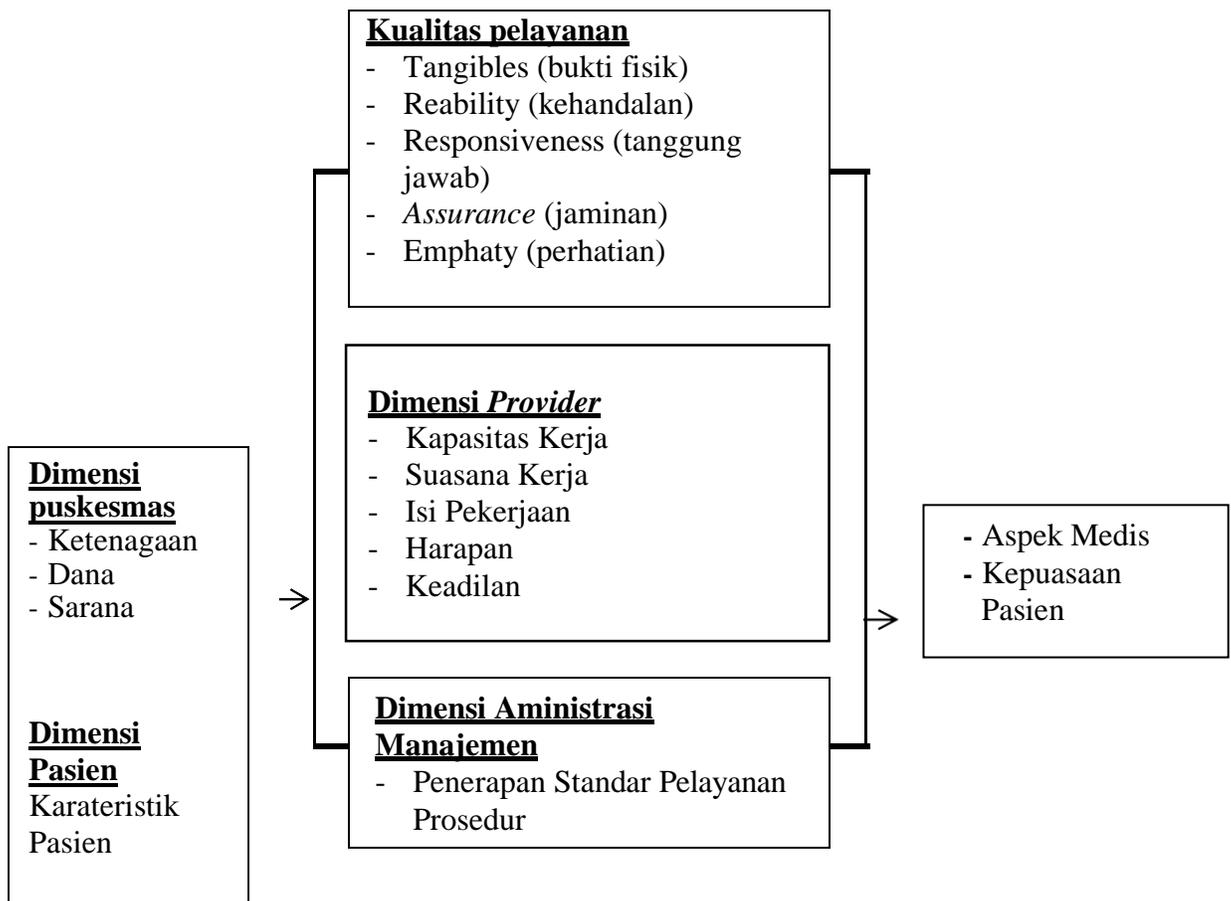
analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Analisis data berupa univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square dengan nilai $p=0,003$ yang berarti terdapat hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Penelitian Nurheda and Rusman (2018) bertujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Untuk memperoleh data dilakukan wawancara dengan menggunakan kuesioner dengan 95 responden yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p<0,05$ yang berarti bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian Sari (2020) menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi dan studi lapangan yang dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis jalur, sedangkan pengolahan data dibantu dengan menggunakan software SPSS for Windows versi 22.0 dan disajikan dalam bentuk output SPSS dan persamaan matematika. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya sebesar 0,732. Ini artinya 73,2% kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan, dan sisanya yaitu 26,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

2.4 Kerangka Teori

Landasan teori yang digunakan dalam kualitas pelayanan kesehatan adalah skema berikut ini :



Bagan 2.1 Kerangka Teori

Sumber : (Nursalam, 2015; Sugiharto et al., 2019; Suni, 2018)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* dimana data variabel bebas dan variabel terikat diambil dalam waktu yang bersamaan untuk mengidentifikasi Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada tanggal 26 juni – 27 juli 2021 yang berlokasi di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten OKU.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Creswell, 2016). Dalam penelitian ini yang termasuk populasi adalah keseluruhan pasien yang terdaftar di Puskesmas Tanjung Agung, berjumlah 1.064 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2017). Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebagian pasien yang terdaftar di Puskesmas Tanjung Agung berjumlah 88 orang. Dengan menggunakan dengan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{N \cdot Z^2 \cdot 1 - \alpha/2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) d^2 + Z^2 1 - \alpha/2 \cdot P \cdot (1 - P)} \\
 N &= \frac{1064 \cdot 1,96 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(1064 - 1)0,1 + 1,96 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)} \\
 N &= \frac{1064 \cdot 3,8416 \cdot 0,25}{(1063)0,01 + 3,8416 \cdot 0,25} \\
 N &= \frac{1021,8656}{10,63 + 0,9604} \\
 N &= \frac{1021,8656}{11,5904} = 88,16 \approx 88 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Besar sampel

Z = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada derajat kemaknaan $\alpha = 95 \%$

yaitu sebesar 1,96

P = Harga proporsi pada populasi 0,5

d = Kesalahan sampling yang masih dapat ditoleransi yaitu $10 \% = 0,1$

N = Jumlah populasi

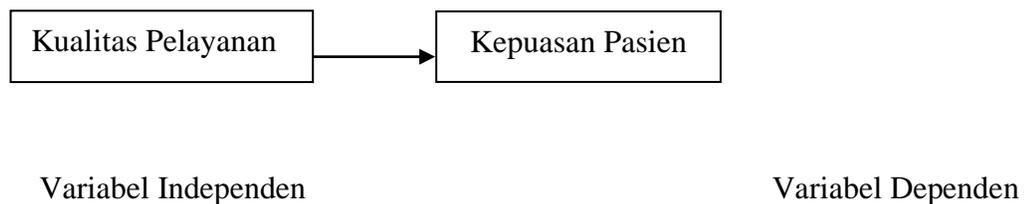
Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa besar sampel yang akan diambil adalah sebanyak 88 responden.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Systematic random sampling*. Teknik ini merupakan modifikasi dari Simple random sampling. Caranya adalah membagi jumlah atau anggota populasi dengan perkiraan jumlah sampel yang diinginkan, hasilnya adalah interval sampel (Creswell, 2016).

3.4 Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah :



Bagan 3.1 Kerangka Konsep

3.5 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi operasonal	Cara ukur	Alat Ukur	Hasil ukur	Skala ukur
1	Kepuasan Pasien	hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan	angket	Kuesioner	1.Puas, bila skor10-15 2. Cukup, bila skor 7-10 3. Kurang, bila	nominal

		apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima			skor <7 (Rofiah, 2019)
2	Kualitas Pelayanan	setiap upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan	Angket kuesioner		1. Baik, bila skor 7-10 2. Cukup, bila skor 5-7 3. Kurang, bila skor <5 (Putri et al., 2018)

3.6 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis penelitian ini adalah adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

3.7 Pengumpulan Data

Pengambilan data ialah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian. Jenis pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yang diperoleh langsung dari subjek (Nursalam, 2016). Langkah-langkah pengumpulan data primer yaitu sebagai berikut:

1. Menjaga protokol kesehatan dalam pencegahan Covid-19 berupa mencuci tangan/memakai *hand sanitizer*, menggunakan masker dan menjaga jarak.
2. Memberikan salam dan memperkenalkan diri kepada responden

3. Menjelaskan tujuan penelitian kepada responden
4. Mengajukan lembar *informed consent* kepada responden penelitian
5. Peneliti menjelaskan prosedur penelitian pada responden
6. Peneliti memberikan kuesioner kepada responden
7. Setiap selesai melakukan pengumpulan data penelitian, kemudian peneliti memberikan salam dan mengucapkan terima kasih pada responden.

3.8 Pengolahan Data

Menurut Notoatmodjo (2018) proses pengolahan data melalui tahap sebagai berikut:

3.8.1 *Editing*

Hasil wawancara, angket, atau pengamatan dari lapangan harus dilakukan penyuntingan (*editing*) terlebih dahulu. Secara umum *editing* adalah merupakan kegiatan untuk mengecek dan memperbaiki isian formulir atau kuesioner tersebut.

3.8.2 *Coding*

Setelah semua kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan pengkodean atau "*coding*", yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan. Koding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (*data entry*).

3.8.3 Memasukkan Data (*data entry*) atau *Processing*

Data, yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk "kode" (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam program atau "*software*"

komputer. Software komputer ini bermacam-macam, masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangannya. Salah satu paket program yang paling sering digunakan untuk “entri data” penelitian adalah paket program SPSS for Window.

3.8.4 Pembersihan Data (*Cleaning*)

Apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidak lengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi. Proses ini disebut pembersihan data (*data cleaning*).

3.9 Etika Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) suatu penelitian harus mempertimbangkan aspek etik. Peneliti melindungi hak setiap individu yang menjadi subjek penelitian, garis besar etik pun harus ditentukan sebelumnya dengan memperhatikan prinsip-prinsip etik dalam penelitian.

3.9.1 *Respect For Human Dignity*

Peneliti mempertimbangkan hak-hak responden untuk mendapatkan informasi yang berlaku berkaitan dengan jalannya penelitian serta memiliki kebebasan menentukan pilihan dan bebas dari paksaan untuk berpartisipasi dalam kegiatan penelitian ini (*autonomy*). Peneliti mempersiapkan mempersiapkan formulir persetujuan responden (*informed consent*) yang berisikan penjelasan manfaat penelitian, penjelasan kemungkinan resiko dan ketidaknyamanan yang dapat ditimbulkan, persetujuan responden dapat mengundurkan diri kapan saja dan jaminan

anonimitas dan kerahasiaan. Responden berhak dihargai terhadap segala sesuatu hal yang mereka perbuat dan perbuatan apa yang dilakukan kepada mereka serta memonitor kapan dan bagaimana data yang didapatkan darinya dibagi dengan individu lainnya.

3.9.2 *Respect For Privacy And Confidentiality*

Peneliti tidak menampilkan informasi mengenai identitas baik nama maupun alamat responden untuk menjaga anonimitas dan kerahasiaan partisipan. Peneliti menggunakan inisial sebagai pengganti identitas responden. Prinsip *confidentiality* memberikan jaminan rahasia informasi yang diberikan responden dan dipergunakan ketika penelitian berlangsung.

3.9.3 *Respect For Justice*

Peneliti mempertimbangkan aspek keadilan gender dan hak responden untuk diperlakukan sama baik sebelum, selama, maupun sesudah berpartisipasi dalam penelitian. Prinsip keadilan dalam penelitian ini adalah tidak membedakan dalam memperlakukan responden satu dengan yang lainnya. Peneliti memberikan hak yang sama pada responden dengan memenuhi prinsip *respect for human dignity*, *respect for privacy and confidentiality*, *respect for justice* dan *balancing harms and benefits*.

3.9.4 *Balancing Harms and Benefits*

Peneliti melaksanakan penelitian sesuai dengan prosedur penelitian guna mendapatkan hasil yang bermanfaat semaksimal mungkin bagi responden penelitian (*beneficence*). Tidak ada risiko fisik yang akan dialami responden dalam penelitian

ini. Isi dari wawancara yang digunakan mirip dengan percakapan sehari-hari responden lakukan.

3.10 Analisis Data

3.10.1 Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Pada umumnya dalam analisis ini hanya menghasilkan distribusi frekuensi dan persentasi dari tiap variabel (Creswell, 2016). Analisis univariat pada penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan distribusi frekuensi dan persentasi dari variabel dependen (kualitas pelayanan) dan variabel independen (kepuasan pasien) dalam bentuk tabel dan narasi.

3.9.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Dalam analisis bivariat ini dilakukan beberapa tahap, antara lain: analisis proporsi atau presentase, dengan membandingkan distribusi silang antara dua variabel yang bersangkutan, analisis dari hasil uji statistik *Chi-Square* (X^2). Melihat dari hasil uji statistik ini akan dapat disimpulkan adanya hubungan 2 variabel tersebut bermakna atau tidak bermakna (Creswell, 2016).

Analisa bivariat dilakukan menggunakan komputerisasi dengan uji statistik *Chi-Square*, dengan interval kepercayaan atau *Confidence Interval* (CI) biasanya dihitung pada derajat kepercayaan 95%. Pengambilan keputusan adalah jika *Sig* (*p value*) > 0,05 maka H_0 diterima dan jika *Sig* (*p value*) < 0,05 maka H_0 ditolak,

artinya terdapat hubungan variabel independen dengan variabel dependen (Sujarweni, 2014).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Tempat Penelitian Puskesmas Tanjung Agung

4.1.1 Letak Geografis

UPTD Puskesmas Tanjung Agung terletak dalam wilayah Kecamatan Baturaja Barat Kb. OKU dengan ketinggian 69 meter dari permukaan laut dan luas wilayah kerja 132,6 km². Wilayah kerja UPTD Puskesmas Tanjung Agung terdiri dari daratan rendah yang bergelombang dan sedikit rawa-rawa dengan suhu rata-rata 24 sampai 34 derajat celcius, curah hujan 3120 mm dan jumlah hari hujan pertahun adalah rata-rata 170 hari.

Adapun batas wilayah kerja di sebelah utara berbatasan dengan wilayah kerja UPTD Puskesmas Lubuk batang, sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Kerja UPDT Puskesmas Penyandingan, sebelah barat berbatasan dengan wilayah Kerja UPTD Puskesmas Pengaringan, dan sebelah timur berbatasan dengan wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sukaraya dan Kemalaraja (Puskesmas Tanjung Agung, 2021).

4.1.2 Struktur Organisasi

UPTD Puskesmas Tanjung Agung dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang membawahi Kepala Sub Bagian Tata Usaha, kelompok jabatan fungsional tertentu dan fungsional umum (Pemegang Program UKM dan UKP). Puskesmas Tanjung Agung membawahi dua Puskesmas Pembantu serta 13 Poskesdes. Selain ini

juga terdapat beberapa jabatan yang tidak terstruktur yaitu bendahara gaji, bendahara Jampersal dan bendahara BPJS ditahun 2019 (Puskesmas Tanjung Agung, 2021).

4.1.3 Visi, Misi, Motto, Slogan UPTD Puskesmas Tanjung Agung

Visi UPTD Puskesmas Tanjung Agung yaitu “Masyarakat OKU Sehat Yang Mandiri dan Berkeadilan”. Misinya meliputi menggerakkan pengembangan berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Kabupaten OKU, mendorong pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu keluarga dan masyarakat beserta lingkungan. Motto Puskesmas yaitu “Mencegah Lebih Baik Dari Pada Mengobati” dan “bahagiamu bahagiaku juga”. Slogan yang digunakan yaitu “Senyum–Sapa–Salam–Santun” (Puskesmas Tanjung Agung, 2021).

4.2 Hasil Penelitian

4.2.2 Analisa Univariat

1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

Tabel 4.1 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel Kualitas Pelayanan	Frekuensi	(%)
Baik	27	30,6
Cukup	55	62,5
Kurang	6	7,9
Total	88	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa distribusi kualitas pelayanan kesehatan yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kualitas pelayanan cukup sebanyak 55 orang (62,5%).

2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung

Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Puas	9	10,7%
Cukup	32	36,3%
Kurang	47	53%
Total	88	100%

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa distribusi kepuasan pasien yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (53%).

4.2.3 Analisa Bivariat

Tabel 4.3 hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan pasien						Jumlah	P value	
		Puas		Cukup		Kurang				
		n	%	n	%	n	%			
1	Baik	7	7,8	11	11,9	15	16,7	32	36,3	0,000
2	Cukup	3	2,6	18	21,9	22	25,9	44	50,4	
3	Kurang	1	0,4	2	2,6	9	10,4	12	13,3	
	Total	11		31		46		88	100	

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang paling banyak yaitu responden dengan kualitas pelayanan cukup dan kepuasan pasien

kurang sebanyak 22 orang. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisa Univariat

1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi kualitas pelayanan kesehatan yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kualitas pelayanan cukup sebanyak 55 orang (62,5%).

Secara teoritis, salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Mugianti, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Effendi (2020) yang mendapatkan hasil jika kepuasan pasien dalam kategori cukup sebanyak 60% dalam

pelayanan di Puskesmas. Hal ini didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Yulina and Ginting (2019) yang menunjukkan jika kepuasan pasien dalam kategori tidak puas sebanyak 62% di Puskesmas Belawan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjung Agung masih dibawah harapan yang diinginkan oleh responden tersebut. Hal ini didasari karena hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima

2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu Tahun 2021.

Penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi kepuasan pasien yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (53%). Pengguna layanan kesehatan akan merasa puas apabila merasakan sendiri pelayanan yang diterima yang didasarkan pada kualitas pelayanan itu sendiri, yakni apakah baik atau buruk pelayanan yang diterimanya lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri

Secara teoritis, kepuasan pasien menjadi bagian yang penting dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan kalitas layanan kesehatan. Artinya, dalam pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan. Karena hasil pengukuran

kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan (Basuki, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan temuan Suwuh et al. (2018) yang menunjukkan jika kualitas layanan di Puskesmas termasuk dalam kategori cukup sebanyak 53%. Hal ini juga didukung dari Putri et al. (2018) yang menunjukkan jika kualitas layanan yang didapatkan pada penelitiannya termasuk dalam kategori cukup sebanyak 67,7%.

Berdasarkan hasil penelitian, tinjauan pustaka, dan penelitian sebelumnya, maka peneliti berasumsi jika kualitas layanan di Puskesmas Tanjung Agung termasuk kategori cukup. Hal ini dikarenakan kualitas layanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yakni sejauh mana pihak pemberi jasa layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan. Apakah pelayanan yang diberikan baik yang membuat pasien merasa puas atau malah sebaliknya dengan pelayanan yang kurang baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut.

4.3.2 Analisa Bivariat

Hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

Secara teoritis, semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit maka semakin meningkat kepuasan pasien dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin rendah

pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan (Sugiharto et al., 2019).

Sejalan dengan penelitian Rofiah (2019) untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Hasil uji analisis data menggunakan uji chi square mendapatkan nilai $p=0,000$ yang berarti adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019.

Hal ini juga didukung penelitian Putri et al. (2018) untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung. Penelitian ini memperoleh hasil rerata $p \leq 0,05$ yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, tinjauan teoritis, dan penelitian sebelumnya maka peneliti berasumsi jika terdapat hubungan antara layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hal ini juga menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan.

4.4 Keterbatasan Penelitian

Peneliti memperhatikan kondisi pandemi Covid-19 yang saat ini terjadi. Maka dari itu, semua proses pengumpulan data dari awal hingga akhir telah melaksanakan

protokol kesehatan dengan ketat. Pelaksanaan instruksi pemakaian masker, jaga jarak, dan cuci tangan dilakukan peneliti, responden, dan juga keluarga responden pada saat melakukan pengambilan data langsung di lokasi penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjung Agung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 distribusi kualitas pelayanan kesehatan yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kualitas pelayanan cukup sebanyak 55 orang (62,5%).

5.1.2 distribusi kepuasan pasien yaitu dari 88 responden didapatkan lebih dari separuh kepuasan pasien kurang sebanyak 47 orang (53%).

5.1.3 Hasil uji statistik menggunakan *chi square* didapatkan nilai *p value* 0,000 yang menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Puskesmas Tanjung Agung

Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kinerja seluruh petugas

puskesmas dan membentuk komitmen bersama dalam hal memberikan pelayanan untuk meningkatkan sikap tanggap, peduli, ramah dan berkomunikasi yang baik kepada pasien dengan cara dilakukan supervisi atau sistem penilaian langsung oleh pasien.

5.2.2 STIK Bina Husada Palembang

Penelitian ini dapat memperbanyak referensi ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

5.2.3 Peneliti Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A. (2019). *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Basuki, D. (2019). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan Untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health, 137*(2), 89-101. doi:10.1177/1757913916634136
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (Fourth ed.). London: Sage Publications.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara. *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL, 3*(2), 82-90.
- Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9*(1), 122-128.
- Hidaya, N., Alfianur, & Handayani, F. (2020). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Keperawatan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Mohamed, B., & Azizan, N. A. (2015). Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *Int J Health Care Qual Assur, 28*(3), 300-314. doi:10.1108/ijhcqa-06-2014-0074
- Mugianti, S. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Praktek Keperawatan*. Jakarta: BPPSDMK Kementerian Kesehatan RI.
- Mustika, Y. A., Utami, J. N. W., & Sukismanto, S. (2019). Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. *JHE (Journal of Health Education), 4*(1), 37-42.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nurheda, N., & Rusman, A. D. P. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di

- Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202-216.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. In. Jakarta: Salemba Medika.
- Puskesmas Tanjung Agung. (2021). *Laporan Puskesmas Tanjung Agung 2020-2021*. Baturaja: Puskesmas Tanjung Agung.
- Putra, C. S. (2016). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: In Media.
- Putri, F. A., Nugraha, N. J., & Gunawan, H. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja di Puskesmas Kota Bandung. *Jurnal Keperawatan'Aisyiyah*, 5(1), 79-87.
- Rofiah, N. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Sagala, R. (2018). *Manajemen Keperawatan Buku Praktis Bagi Perawat dan Tenaga Perawat*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Sugiharto, A. S., Keliat, B. A., & Sri, R. T. (2019). *Manajemen Keperawatan Aplikasi MPKP di Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suni, A. (2018). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *KESMAS*, 7(3), 12-19.

- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *KESMAS*, 8(4).
- Wandebori, H., & Pradipta, L. A. (2017). Patient Overall Satisfaction derived from the Service Quality and Sources of Expectation in the Health Service Company. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 10(2), 93.
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawann. *JURNAL KESMAS DAN GIZI*, 2(1), 26-33.

Lampiran

Lampiran



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA**

Jl. Syech Abdul Somad No. 28 Kel. 22 Ilir
Palembang Sumatera Selatan 30131

Telepon : 0711 - 357378 Faksimili : 0711 - 365533

Palembang, 26 Juni 2021

Nomor : 0495.67/STIK/BAAK/VI/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Bupati Kab. Ogan Komering Ulu
cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kab. Ogan Komering Ulu
di-
Baturaja

Perkenankanlah kami menyampaikan kegiatan tugas penyusunan tugas akhir mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang, bagi mahasiswa :

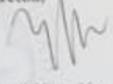
Nama	: Mulendio
NIM	: 19.14201.93.35.P
Jenis kelamin	: Perempuan
Program Studi	: Keperawatan
Topik	: Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanjung Agung Kec. Baturaja Barat Kab. Ogan Komering Ulu tahun 2021 .

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan untuk memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya yang akan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan melaksanakan protokol kesehatan penularan Covid-19.

Segala bahan dan keterangan yang diperolehakan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak lain. Setelah mahasiswa yang bersangkutan menyelesaikan pengambilan data/wawancara, maka kami akan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi dimaksud kepada instansi yang Saudara pimpin.

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Ketua,



Ersita, S.Kep, Ners, M.Kes
NIK. 08.26.03.84.102

Tembusan :

1. Dinas Kesehatan Kab. Ogan Komering Ulu
2. Puskesmas Tanjung Agung Baturaja Barat Kab. Ogan Komering Ulu
3. Arsip

Website : <http://www.binahusada.ac.id>, email : info@binahusada.ac.id

Lampiran



PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TANJUNG AGUNG
KECAMATAN BATURAJA BARAT



Jalan Kol. Burlian Nomor 121 Kec. Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu
Telepon: (0735) 321094 Kode Pos: 32123 email : uptdpuskesmastanjungagung@yahoo.com

Baturaja, 5 Juni 2021

Nomor : 445/570/XVI/4.3/1011578/2021
Lampiran : -
Sifat : Biasa
Perihal : Izin Penelitian

Kepada,
Yth. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
STIKES Bina Husada
di-

T E M P A T

Dengan hormat,

Sehubungan dengan Surat Ketua STIKES Bina Husada Nomor : 0495.67/STIK/BAAK/VI/2021, tentang Izin Penelitian dalam Rangka Penyusunan Skripsi Mahasiswi STIKES Bina Husada, maka dengan ini kami bersedia memberikan Izin Penelitian di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tanjung Agung Kec. Baturaja Barat Kab.OKU pada mahasiswi sebagai berikut:

No	NAMA	NPM	Judul
1.	Mulendio	19142019335P	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tanjung Agung Baturaja Sumatera Selatan Tahun 2021

Demikianlah surat ini, atas perhatian diucapkan terima kasih.

KEPALA UPTD PUSKESMAS TANJUNG AGUNG



EFSI SASTRA, SKM
NIP. 197203201992031004

Lampiran

	PEMERINTAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU DINAS KESEHATAN UPTD PUSKESMAS TANJUNG AGUNG KECAMATAN BATURAJA BARAT		
Jalan Kol. Burlan Nomor 121 Kec. Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu. Telepon: (0735) 321094 Kode Pos: 32123 email : uptdpuskesmastanjungagung@yahoo.com			
Baturaja, 27 Juli 2021			
Nomor	: 445/215.6/XVI/4.3/1011578/2021	Kepada,	
Lampiran	: -	Yth. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan	
Sifat	: Biasa	STIKES Bina Husada	
Perihal	: Selesai Penelitian	di-	
T E M P A T			
<p>Dengan hormat,</p> <p>Sehubungan dengan Surat Ketua STIKES Bina Husada Nomor : 0495.67/STIK/BAAK/VI/2021, tentang Izin Pengambilan Data dalam Rangka Penyusunan Skripsi Mahasiswi STIKES Bina Husada, maka dengan ini kami menerangkan bahwa nama mahasiswa ini telah selesai melakukan penelitian di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tanjung Agung Kec. Baturaja Barat Kab. OKU sebagai berikut:</p>			
No	NAMA	NPM	Judul
1.	Mulendio	19142019335P	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Tanjung Agung Baturaja Sumatera Selatan Tahun 2021
Demikianlah surat ini, atas perhatian diucapkan terima kasih.			
KEPALA UPTD PUSKESMAS TANJUNG AGUNG KECAMATAN BATURAJA BARAT			
 EFSI SASTRA, SKM NIP.197203201992031004			

Lampiran**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Responden yang saya hormati,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mulendio
Npm : NPM. 19.14201.93.35P

Adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIK Bina Husada, yang akan melakukan penelitian tentang **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021**. Dengan ini saya mohon kepada saudara untuk bersedia menandatangani lembar persetujuan untuk menjadi responden dan menjawab pertanyaan penelitian sesuai dengan petunjuk yang ada. Jawaban responden akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas bantuan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Baturaja, 2021
Hormat Saya,

(Mulendio)

Lampiran

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Responden :

Setelah membaca dan mendapatkan penjelasan serta jawaban terhadap pertanyaan yang saya ajukan mengenai penelitian ini, saya memahami tujuan penelitian ini untuk mengetahui **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan komering ulu Tahun 2021.**

Saya mengerti bahwa peneliti akan menghargai dan menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden dan saya menyadari penelitian ini tidak berdampak negatif bagi saya.

Dengan ditandatangani surat persetujuan ini, maka saya menyatakan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Baturaja, 2021

Peneliti

Yang menyatakan

(Mulendio)

(.....)

Lampiran

KUESIONER PENELITIAN

PETUNJUK PENGISIAN

BAGIAN A

Mohon diisi titik-titik pada tempat yang sudah disediakan dan mohon berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban pertanyaan berikut dengan jawaban anda yang sesuai keadaan sebenarnya, atau penjelasan di atas pada titik-titik yang telah disediakan.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Usia :
 tahun
4. Pekerjaan :
 Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Wiraswasta
 Lainnya :

Daftar Pertanyaan

Pada bagian ini anda diharapkan memilih/mengisi setiap kolom berdasarkan penilaian anda. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan jawaban anda. Anda hanya diperbolehkan memilih satu jawaban untuk satu pernyataan. Sangat diharapkan agar anda menjawab/mengisi semua pernyataan yang disediakan.

Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Tangible (Bukti Langsung/Berwujud)						
1	Bangunan uskesmas terlihat indah dan bersih					
2	Ruang puskesmas tertata rapi, bersih dan nyaman					
3	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan Bersih					
Reliability (kehandalan)						
1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					
2	Perawat memberitahu jenis penyakit, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat					
3	perawat menerangkan tindakan yang dilakukan					
Responsiveness (ketanggapan)						

1	Perawat siap dan sigap dalam melayani pasien					
2	Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien					
3	Perawat melakukan tindakan secara tepat dan sesuai Prosedur					
Assurance (Jaminan)						
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap					
3	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
Emphaty (Empati)						
1	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien					
3	Perawat bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien					

Kepuasan pasien

No	Pernyataan	Puas	Tidak puas
1	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas Tanjung Agung		
2	Anda merasa puas dengan petugas yang cepat dalam menyelesaikan tugas		
3	Anda merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas puskesmas Tanjung Agung		
4	Anda merasa puas dengan respon dan tanggapan petugas puskesmas Tanjung Agung		
5	Anda merasa nyaman atas keramahan dan etika petugas Puskesmas Tanjung Agung		
6	Bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di Puskesmas maka saya akan merekomendasikan Puskesmas Tanjung Agung		
7	Anda merasa yakin pelayanan Puskesmas Tanjung Agung benar-benar bagus		

8	Pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien terpenuhi dengan baik		
9	Untuk melakukan pengobatan saya hanya percaya dengan pelayanan Puskesmas Tanjung Agung		
10	Anda merasa fasilitas Puskesmas sudah lengkap		

Lampiran

Hasil SPSS

Analisa Univariat

Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	27	30,6	30,6	30,6
Cukup	55	62,5	62,5	62,5
kurang	6	7,9	7,9	7,9
Total	88	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	9	10,7	10,7	10,7
Cukup	32	36,3	36,3	36,3
kurang	47	53	53	53
Total	88	100.0	100.0	

Analisa Bivariat

	Kepuasanpasien			Total
	puas	cukup	kurang	
baik	7	11	15	32
kepuasan cukup	3	18	22	44
kurang	1	2	9	12
Total	11	31	46	88

tangibel * kepuasanpasien Crosstabulation

		kepuasanpasien			Total	
		puas	cukup	kurang		
Tangibel	baik	Count	7	11	15	32
		% within tangibel	21.4%	32.7%	45.9%	100.0%
		% within kepuasanpasien	72.4%	32.7%	31.5%	36.3%
	% of Total	7.8%	11.9%	16.7%	36.3%	
	cukup	Count	3	18	22	44
		% within tangibel	5.1%	43.4%	51.5%	100.0%
		% within kepuasanpasien	24.1%	60.2%	49.0%	50.4%
	% of Total	2.6%	21.9%	25.9%	50.4%	
	kurang	Count	1	2	9	12
% within tangibel		2.8%	19.4%	77.8%	100.0%	
% within kepuasanpasien		3.4%	7.1%	19.6%	13.3%	
% of Total	0.4%	2.6%	10.4%	13.3%		
Total	Count	11	31	46	88	
	% within tangibel	10.7%	36.3%	53.0%	100.0%	
	% within kepuasanpasien	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% of Total	10.7%	36.3%	53.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26.727 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	26.213	4	.000
Linear-by-Linear Association	15.438	1	.000
N of Valid Cases	88		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5.

Lampiran

Dokumentasi Penelitian

