

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS UKUI KABUPATEN PELALAWAN

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau*



**OLEH:**

**DINI RIA FEBRIYANA**  
**NPM: 1555210496**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dini Ria Febriyana  
NPM : 155210496  
Program Studi : Manajemen SI  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan

Pekanbaru, 06 Januari 2021

Disetujui :

Pembimbing I

(Drs. Syahdanur, M.Si)

Pembimbing II

(Hj. Susie Suryani, SE., MM)

Diketahui :

Dekan



(Firdaus AR, SE., M.Si., AK., CA)

Ketua Program Studi

(Abd.Razak Jer, SE.,M.Si)



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat: Jalan Kaharudin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan  
Telp. (0761) 674674 Fax.(0761) 674834 Pekanbaru-28284

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Dini Ria Febriyana  
NPM : 155210496  
Program Studi : Manajemen SI  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan

Disetujui oleh : Tim Penyeminar / Penguji Skripsi

Nama Dosen

1. Ramzi Durin, SH., MH (  )
2. Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si (  )
3. Poppy Camelia Jamil, SE, M.S.M (  )

Pekanbaru, 04 Januari 2021

Mengetahui:

Pembimbing I

(Drs. Syahdanur, M. Si)

Pembimbing II

(Hj. Susie Suryani, SE., MM)

Diketahui:

Ketua Program Studi



(Abd.Razak Jer, SE., M.Si)



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS EKONOMI

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No.113 Perhentian Marpoyan  
Telp.(0761) 674674 Fax. (0761) 674834 Pekanbaru-28284

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

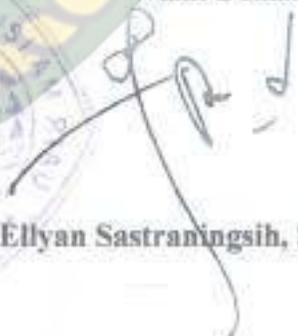
Nama : Dini Ria Febriyana  
NPM : 155210496  
Program Studi : Manajemen S1  
Sponsor : Drs. Syahdanur, M. Si  
Co Sponsor : Hj. Susie Suryani, SE., MM  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .

No.	Waktu	Catatan		Berita Acara	Paraf	
		Sponsor	Co Sponsor		Sponsor	Co Sponsor
1.	11/10/18	x		- Teruskan ke pembimbing II		
2	8/11/18		x	- Data pasien pisahkan - Teori tambahkan pelayanan jasa - Tambah operasional variabel - Buat analisis regresi berganda pada variabel data		
3	21/2/19		x	- ACC Seminar Proposal		
4	27/7/19		x	- ACC Outline		
5	20/2/19		x	- Sempurnakan perumusan dan tujuan penelitian - Perbaiki kerangka pemikiran		
6	21/2/19		x	- Perbaiki kerangka pemikiran - Acc seminar proposal		

7	27/07/20		x	- Sempurnakan kuesioner		
8	29/07/20		x	- Acc Kuesioner dan lanjutkan ke bab berikutnya		
9	10/11/20	x		- Perbaiki data - Tambahkan data pada dokumentasi - Perbaiki penulisan rata kanan - paparkan LBM - Teruskan ke Pembimbing II		
10	23/11/20		x	- Tambahkan pembahasan hasil penelitian Bandingkan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu pada pembahasan		
11	30/11/20		x	- Tambahkan penjelasan hasil uji hipotesis di pembahasan - Sempurnakan saran - Lengkapi bukti dalam meneliti - Sempurnakan abstrak		
12	3/12/20		x	- Acc Seminar Hasil		
13	14/12/2020	x		- Acc Seminar Hasil		

Pekanbaru, 06 Januari 2021

Wakil Dekan 1

  
(Dr. Ellyan Sastraningsih, SE., M. Si)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI / MEJA HIJAU**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau No: 1827/KPTS/FE-UIR/2020, Tanggal 28 Desember 2020, Maka pada Hari Selasa 29 Desember 2020 dilaksanakan Ujian Oral Komprehensif/Meja Hijau Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau pada Program Studi **Manajemen** Tahun Akademis 2020/2021.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 1. Nama                 | : Dini Ria Febriyana   |
| 2. N P M                | : 155210496  |
| 3. Program Studi        | : Manajemen S1   |
| 4. Judul skripsi        | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. |
| 5. Tanggal ujian        | : 29 Desember 2020   |
| 6. Waktu ujian          | : 60 menit.  |
| 7. Tempat ujian         | : Ruang Sidang Meja Hijau Fakultas Ekonomi UIR   |
| 8. Lulus Yudicium/Nilai | : <b>Lulus (B+) 74,4</b>   |
| 9. Keterangan lain      | : Aman dan lancar.   |

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si

Wakil Dekan Bidang Akademis

Abd. Razak Jer, SE., M.Si

Ketua Prodi Manajemen

Dosen penguji :

1. Drs. Syahdanur, M.Si
2. Hj. Susie Suryani, SE., MM
3. Ramzi Durin, SH., MH
4. Dr. Hj. Eka Nuraini, R, M.Si
5. Poppy Camenia Jamil, SE., M.S.M

Notulen

1. Devi Kurniawati, SE., MM

Bekasbaru, 29 Desember 2020

Mengetahui  
Dekan,



Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak., CA

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** :
1. Bahwa untuk menyelesaikan studi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau dilaksanakan ujian skripsi /oral comprehensive sebagai tugas akhir dan untuk itu perlu ditetapkan mahasiswa yang telah memenuhi syarat untuk ujian dimaksud serta dosen penguji
  2. Bahwa penetapan mahasiswa yang memenuhi syarat dan penguji mahasiswa yang bersangkutan perlu ditetapkan dengan surat keputusan Dekan.

- Mengingat** :
1. Undang-undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
  2. Undang-undang RI Nomor: 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen
  3. Undang-undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  4. Peraturan Pemerintah RI Nomor: 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  5. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018.
  6. SK. Pimpinan YLPI Daerah Riau Nomor: 006/Skep/YLPI/II/1976 Tentang Peraturan Dasar Universitas Islam Riau.
  7. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI
    - a. Nomor : 2806/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
    - b. Nomor : 2640/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Manajemen
    - c. Nomor : 2635/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2018, tentang Akreditasi Akuntansi S1
    - d. Nomor : 1036/SK/BAN-PT/Akred/Dipl-III/IV/2019, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau yang tersebut di bawah ini:

Nama : Dini Ria Febriyana  
 N.P.M : 155210496  
 Program Studi : Manajemen S1  
 Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

2. Penguji ujian skripsi/oral comprehensive mahasiswa tersebut terdiri dari:

NO	Nama	Pangkat/Golongan	Bidang Diuji	Jabatan
1	Drs. Syahdanur, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Maneri	Ketua
2	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/c	Sistematika	Sekretaris
3	Ramzi Durin, SH, MH	Assisten Ahli, C/b	Methodologi	Anggota
4	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Penyajian	Anggota
5	Poppy Camenia Jamil, SE., M.S.M	Assisten Ahli, C/b	Bahasa	Anggota
6	Devi Kurniawati, SE., MM	Asisten Ahli C/b	-	Notulen
7			-	Saksi II
8			-	Notulen

3. Laporan hasil ujian serta berita acara telah disampaikan kepada pimpinan Universitas Islam Riau selambat-lambatnya 1 (satu) minggu setelah ujian dilaksanakan.
  4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan akan segera diperbaiki sebagaimana mestinya.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 29 Desember 2020

*[Signature]*  
 Dr. Firdaus AR, SE., M.Si, Ak., CA

Tembusan : Disampaikan pada :

1. Yth : Bapak Koordinator Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
4. Yth : Sdr. Kepala BAAK UIR di Pekanbaru

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No 113 Marpovan Pekanbaru Telp 647647

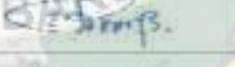
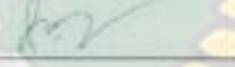
**BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN SKRIPSI**

Nama : Dini Ria Febriyana  
NPM : 155210496  
Jurusan : Manajemen / SI  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.  
Hari/Tanggal : Selasa 29 Desember 2020  
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi UIR

**Dosen Pembimbing**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Drs. Syahdanur, M.Si		
2	Hj. Susie Suryani, SE., MM		

**Dosen Pembahas / Penguji**

No	Nama	Tanda Tangan	Keterangan
1	Ramzi Durin, SH., MH		
2	Dr. Hj. Eka Nuraini, R, M.Si		
3	Poppy Camenia Jamil, SE., M.S.M		

**Hasil Seminar : \*)**

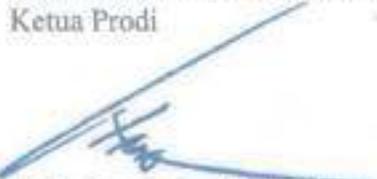
1. Lulus ( Total Nilai \_\_\_\_\_ )
2. Lulus dengan perbaikan ( Total Nilai \_\_\_\_\_ )
3. Tidak Lulus ( Total Nilai \_\_\_\_\_ )

Mengetahui  
An.Dekan

  
Dr. Hj. Ellyan Sastraningsih, SE., M.Si  
Wakil Dekan I



Pekanbaru, 29 Desember 2020  
Ketua Prodi

  
Abd. Razak Jer, SE., M.Si

\*) Coret yang tidak perlu

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Kaharuddin Nst Km 11 No 113 Marpoyan Pekanbaru Telp 647647

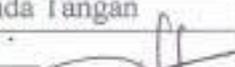
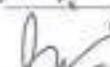
**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL**

Nama : Dini Ria Febriyana  
NPM : 155210496  
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan  
Pembimbing : 1. Drs. Syahdanur., M.Si  
2. Hj. Susie Suryani, SE., MM  
Hari/Tanggal Seminar : Jum'at / 10 Mei 2019

Hasil Seminar dirumuskan sebagai berikut :

1. Judul : Disetujui dirubah/perlu diseminarkan \*)
2. Permasalahan : Jelas/masih kabur/perlu dirumuskan kembali \*)
3. Tujuan Penelitian : Jelas/mengambang/perlu diperbaiki \*)
4. Hipotesa : Cukup tajam/perlu dipertajam/di perbaiki \*)
5. Variabel yang diteliti : Jelas/Kurang jelas \*)
6. Alat yang dipakai : Cocok/belum cocok/kurang \*)
7. Populasi dan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
8. Cara pengambilan sampel : Jelas/tidak jelas \*)
9. Sumber data : Jelas/tidak jelas \*)
10. Cara memperoleh data : Jelas/tidak jelas \*)
11. Teknik pengolahan data : Jelas/tidak jelas \*)
12. Daftar kepustakaan : Cukup/belum cukup mendukung pemecahan masalah Penelitian \*)
13. Teknik penyusunan laporan : Telah sudah/belum memenuhi syarat \*)
14. Kesimpulan tim seminar : ~~Perlu~~ tidak perlu diseminarkan kembali \*)

Demikianlah keputusan tim yang terdiri dari :

No	Nama	Jabatan pada Seminar	Tanda Tangan
1.	Hj. Susie Suryani, SE., MM		1. 
2.	Yul Efnita, SE., MM		2. 
3.	Ramzi Durin, SH., MH		3. 
4.	Dr. Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si		4. 
5.	Poppy Camenia Jamil, SE., MSM		5. 
6.	Restu Hayati, SE., M.Si		6. 

\*Coret yang tidak perlu

Mengetahui  
A.n. Dekan Bidang Akademis,

  
Dr. Firdaus AR, SE., M.Si., Ak., CA

Pekanbaru, 10 Mei 2019  
Sekretaris,

  
Azmansyah, SE., M.Econ

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor: 840/Kpts/FE-UIR/2018**  
**TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA S1**  
*Bismillahirrohmanirrohim*  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang:**
1. Surat penetapan Ketua Jurusan / Program Studi Manajemen tanggal 26 September 2018 tentang penunjukan Dosen Pembimbing skripsi mahasiswa
  2. Bahwa dalam membantu mahasiswa untuk menyusun skripsi sehingga Mendapat hasil yang baik perlu ditunjuk Dosen Pembimbing yang Akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut

- Mengingat:**
1. Surat Mendikbud RI
    - a. Nomor: 0880/U/1997
    - b. Nomor: 0213/0/1987
    - c. Nomor: 0378/U/1986
    - d. Nomor: 0387/U/1987
  2. Surat Keputusan BAN PT Depdiknas RI
    - a. Nomor: 192/SK/BAN-PT/Ak XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Eko. Pembangunan
    - b. Nomor: 197/SK/BAN-PT/Ak XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Manajemen
    - c. Nomor: 197/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/IX/2013, tentang Akreditasi Akuntansi S1
    - d. Nomor: 001/SK/BAN-PT/Akred D3-III/2014, tentang Akreditasi D.3 Akuntansi
  3. Surat Keputusan YLPI Daerah Riau
    - a. Nomor: 66/Skep/YLPI/II/1987
    - b. Nomor: 10/Skep/YLPI/IV/1987
  4. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  5. Surat Edaran Rektor Universitas Islam Riau tanggal 10 Maret 1987
    - a. Nomor: 510/A-UIR/4-1987

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan:** 1. Mengangkat Saudara - saudara yang tersebut namanya di bawah ini sebagai pembimbing dalam penyusunan skripsi yaitu:

No	N a m a	Jabatan/Golongan	Keterangan
1.	Drs. Syahdanur, M.Si	Lektor Kepala, D/a	Pembimbing I
2.	Hj. Susie Suryani, SE., MM	Lektor, C/c	Pembimbing II

2. Mahasiswa yang dibimbing adalah:
 

N a m a : Dini Ria Febriyana  
 N P M : 155210496  
 Jurusan/Jenjang Podd. : Manajemen / S1  
 Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada puskesmas ukui kabupaten pelalawan
  3. Tugas pembimbing adalah berpedoman kepada Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor: 52/UIR/Kpts/1989 tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Universitas Islam Riau.
  4. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya memperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal.
  5. Kepada pembimbing diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
  6. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini segera akan ditinjau kembali.
- Kutipan: Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan menurut semestinya.

Ditetapkan di: Pekanbaru  
 Pada Tanggal: 27 September 2018  
 Dekan,  
  
 Drs. Abrar, M.Si, Ak., CA

- Tembusan :** Disampaikan pada:
1. Yth : Bapak Rektor Universitas Islam Riau
  2. Yth : Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru.

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis 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 di peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 13 Januari 2021

Saya yang membuat pernyataan,

  
Dini Ria Febriyana

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS UKUI KABUPATEN PELALAWAN

**DINI RIA FEBRIYANA**

**155210496**

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini ialah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Ukui tersebut, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental Sampling yaitu pasien yang secara tidak sengaja berjumpa yang berjumlah 75 orang responden. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Smartpls 3.0 dengan pendekatan CFA (Confirmaritory Factor Analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pasien***

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN PUSKESMAS UKUI, PELALAWAN DISTRICT

**DINI RIA FEBRIYANA**

**155210496**

The purpose of this study was to see whether service quality affects patient satisfaction at Puskesmas Ukui, Pelalawan Regency. The data technique in this study used a questionnaire. The population in this study were outpatients who were treated at the Ukui Health Center. The sampling technique used in this study was Accidental Sampling, namely 75 respondents who accidentally met. Data collection techniques in this study used Smartpls 3.0 with the CFA (Confirmaritory Factor Analysis) approach. The results of this study indicate that the quality of services has a significant effect on patient satisfaction at puskesmas Ukui Pelalawan Regency.

***Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan”** adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari skripsi, penulisan ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kepada Orang Tua Rakiyo dan Sumiyati terimakasih banyak kepada kakak Dianitas Effendi dan Danang Eko Pranowo terimakasih berkat cinta serta kasih

sayang yang tak pernah berhenti dan selalu membantu dari segi moril maupun materil selama hidup ananda selama ini.

2. Bapak Dr. Firdaus AR, SE. M.Si, Ak, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
3. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si selaku Ketua Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs. Syahdanur, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Kepada Ibu Hj. Susie Suryani SE., MM yang tak pernah lelah memberikan nasehat dan arahan serta bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini cepat diselesaikan.
5. Bapak/ Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
6. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan memberikan semangat penulis kepada Aida, Fitria, Neneng, Dita, Yuli dan Grup Cenal- Cenil dan Kengkawan

Dalam penyusunan skripsi ini, saya akui itulah kemampuan yang bisa saya berikan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik lagi dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Pekanbaru, 1 Oktober 2020

Dini Ria Febriyana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	15
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.2 Pelayanan Jasa Kesehatan .....	25
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	32
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	33
2.4 Penelitian Terdahulu .....	35
2.5 Kerangka Pemikiran.....	36
2.6 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	38

3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.3	Populasi dan Sampel .....	41
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
1.	Model Struktural atau Inner Model .....	43
2.	Model Pengukuran atau Outer Model .....	46
3.	Pengujian Hipotesis.....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
4.1	Gambaran Singkat Bisnis Puskesmas Ukui.....	49
4.2	Visi dan Misi Puskesmas Ukui .....	51
4.3	Jumlah Tenaga Kefarmasian dan Gizi.....	52
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Gambaran Umum Responden .....	53
5.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	53
5.1.2	Usia Responden .....	54
5.1.3	Pendidikan Tertinggi Responden .....	55
5.1.4	Pekerjaan Responden .....	56
5.1.5	Penghasilan Responden .....	57
5.2	Uji Kualitas Data.....	58
5.2.1	Uji Validitas Data (Convergent Validity).....	58
5.2.2	Uji Reliabilitas (Composite Reliability).....	61
5.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	62
5.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	90
5.5	Uji Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan	106
5.5.1	Average Variance Extracted (AVE).....	107

5.5.2 Cronbach's Alpha .....	108
5.6 Analisis Evaluasi Measurement Inner Model .....	109
5.6.1 R- Square Adjusted .....	109
5.6.2 Uji Multikolinearitas (VIF) .....	110
5.7 Analisa Bootstrapping Smartpls (Pengujian Hipotesis) .....	111
5.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	112
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	115
6.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kepegawaian Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	4
Tabel 1.2	Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ukui Tahun 2018 .....	5
Tabel 1.3	Sarana dan Prasarana dan Peralatan Pendukung Puskesmas Ukui Tahun 2018.....	6
Tabel 1.4	Jumlah Pasien Rawat Jalam Puskesmas Ukui Tahun 2018.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	38
Tabel 5.1	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 5.2	Identitas Responden berdasarkan Usia Responden .....	54
Tabel 5.3	Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Tertinggi Responden .....	55
Tabel 5.4	Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 5.5	Identitas Responden berdasarkan Penghasilan Responden .....	57
Tabel 5.6	Convergent Validity .....	58
Tabel 5.7	Discriminant Validity .....	60
Tabel 5.8	Composite Reliability .....	61
Tabel 5.9	Tanggapan Responden mengenai peralatan yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat modern .....	63
Tabel 5.10	Tanggapan Responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik .....	64
Tabel 5.11	Tanggapan Responden mengenai fasilitas medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang lengkap .....	65
Tabel 5.12	Tanggapan Responden mengenai ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang nyaman .....	67
Tabel 5.13	Tanggapan Responden mengenai obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien .....	68
Tabel 5.14	Tanggapan Responden mengenai dokter yang menangani pasien sangat kompeten dibidangnya .....	69

Tabel 5.15	Tanggapan Responden mengenai perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang cara melayani pasien.....	70
Tabel 5.16	Tanggapan Responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu dan handal dalam menangani penyakit .....	71
Tabel 5.17	Tanggapan Responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu bersedia dalam membantu pasien .....	72
Table 5.18	tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu memberikan peluang dan menanggapi permintaan pasien.....	73
Table 5.19	Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kebutuhan pasien .....	75
Tabel 5.20	Tanggapan Responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan jadwal.....	76
Tabel 5.21	Tanggapan Responden mengenai ruang perawatan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan type puskesmas .....	77
Tabel 5.22	Tanggapan Responden mengena pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan .....	78
Tabel 5.23	Tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat dan sesuai dalam penanganan penyakit yang diderita pasien .....	80
Tabel 5.24	Tanggapan Responden mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian secara individual kepada pasien .....	81

Tabel 5.25	Tanggapan Responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu memahami penyakit secara spesifik/khusus kepada pasien .....	82
Tabel 5.26	Tanggapan Responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan .....	83
Tabel 5.27	Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sopan dan ramah kepada pasien .....	85
Tabel 5.28	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X) di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	86
Tabel 5.29	Tanggapan responden mengenai kualitas dan kenyamanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan yang dirasakan dengan perjanjian sebelumnya .....	91
Tabel 5.30	Tanggapan responden mengenai harga yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan .....	92
Tabel 5.31	Tanggapan responden mengenai harapan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan penawaran dari puskesmas .....	93
Tabel 5.32	Tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan harapan pasien untuk sembuh .....	95
Tabel 5.33	Tanggapan responden mengenai pasien berniat untuk berobat kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	96
Tabel 5.34	Tanggapan responden mengenai pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.....	97
Tabel 5.35	Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat memenuhi kebutuhan pasien .....	98

Tabel 5.36	Tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan .....	99
Tabel 5.37	Tanggapan responden mengenai pasie merekomendasikan kepada kerabat bahwa manfaat dan obat yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat menyembuhkan penyakit.....	101
Tabel 5.38	Tanggapan responden mengenai konsumen merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memadai .....	102
Tabel 5.39	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien (Y) di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan .....	103
Tabel 5.40	Average Variance Extracted (AVE).....	108
Tabel 5.41	Cronbach's Alpha .....	108
Tabel 5.42	R- Square Adjusted .....	109
Tabel 5.43	Collinearity Statistic .....	110
Tabel 5.44	Uji T dan P-Values .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 5.1 Outer Model Smartpls 3.0 .....	107
Gambar 5.2 Bootstrapping Pengujian Hipotesis Smartpls .....	111



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada di mana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya.

Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Seiring dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik.

Dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dibidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat pula.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut salah satunya yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Menurut Budiman (2015) ketersediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan yang diimbangi dengan kelengkapan sarana dan prasarana dan dana yang akan menjamin kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan seperti ini akan mampu mengurangi atau mengatasi masalah kesehatan yang berkembang di suatu wilayah atau kelompok masyarakat. Pada saat ini masalah kesehatan sudah menjadi kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk kebutuhan mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meingkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah factor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramahtamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan bergantung pada proses pelaksanaan kegiatan itu sendiri, sumber daya yang diberikan dengan kegiatan pelayanan itu, factor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan (wijono, 1999).

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, puskesmas ukui kabupaten pelalawan ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap puskesmas ini adalah sebuah

kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanana yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Perilaku perawat maupun dokter dirumah skit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan ini untuk memperbaharui persepri mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dirumah sakit tersebut.

Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat kerumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien.

Pelayanan yang telah diterapkan di puskesmas ukui kabupaten pelalawan yaitu dengan memberikan pelayanan bermutu dan merata kepada setiap pasien yang datang ke puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kepegawaian Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

No	Jenis Ketenagaan	Jumlah
1	Dokter Umum	6 orang
2	Dokter Spesialis	4 orang
3	Kebidanan	13 orang
4	Keperawatan	10 orang
5	Farmasi	3 orang
6	Kesehatan Masyarakat	4 orang
7	Tata Usaha	10 orang
	<b>Jumlah</b>	<b>50 orang</b>

Sumber : Data Ketenagaan Puskesmas Ukui Kab. Pelalawan 2019.

Tujuan utama pasien yang berkunjung ke Puskesmas Ukui yaitu untuk berobat ke dokter spesialis maupun dokter umum, adapun prosedur yang akan dilalui pasien untuk berobat antara lain :

1. Mendaftar dibagian administrasi, kemana tujuan berobat.
2. Mengambil nomor tunggu dan menunggu antrian .
3. Masuk keruangan dokter setelah nomor antrian dipanggil.
4. Setelah diperiksa, dokter memberikan resep obat kepada pasien secara tertulis.
5. Resep obat yang diberikan kepada pasien di tebus di instalasi farmasi.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas ukui kabupaten pelalawan ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas, klinik dan balai pengobatan yang ada dikabupaten pelalawan menyebabkan puskesmas ukui harus punya strategi pemasaran yang tepat.

Adapaun program pelayanan yang diberikan puskesmas ukui antara lain : promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, gizi, pemberantasan penyakit menular (P2M), dan kesehatan ibu dan anak (KIA). Unit layanan kesehatan yang diberikan puskesmas ukui dapat dilihat pada table dibawah yaitu :

**Tabel 1.2**  
**Unit Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ukui Tahun 2019**

No	Unit Pelayanan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan	Jumlah
1	Rawat inap	5
2	Ruang persalinan	1
3	Rawat jalan (poli umum, poli anak, poli gigi, poli KIAKB, poli gizi, klinik sanitasi)	6
4	Unit gawat darurat (UGD)	1
5	Penunjang (apotek, loket, gudang obat, labor)	5

Sumber : Puskesmas Ukui Kab. Pelalawan Tahun 2019.

Adapun program-program tersebut didukung dengan fasilitas-fasilitas yang berstandar puskesmas, dan dilengkapi dengan sarana prasarana dan peralatan pendukung seperti :

**Tabel 1.3**  
**Sarana / Prasarana dan Peralatan Pendukung Puskesmas Ukui Tahun 2019**

No	Sarana / Prasarana dan Peralatan Pendukung	Jumlah
1	Ambulance	2 Unit
2	Puskel (puskesmas keliling)	1 unit
3	Tabung oksigen	11 Unit
4	Minor set	2 Set
5	THT set	1 Set
6	Ambu bag	1 Set
7	Inkubator	1 Unit
8	KB Set	2 Set
9	Obgyn Bed	2 Unit
10	Bidan kid	14 Set
11	Dental unit	1 Unit
12	Sanitarian kid	1 Set
13	AC	8 Unit
14	TV	3 Unit
15	Tempat Duduk Panjang	7 Unit
16	Komputer	8 Unit
17	Kipas Angin	6 Unit
18	Racun Api	6 Unit

Sumber : Puskesmas Ukui Kab. Pelalawan Tahun 2019.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplit, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu di perbarui dan di sempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2003).

Berdasarkan hasil pra survey jumlah pengunjung pada puskesmas ukui pada bulan mei,juni, juli, agustus dan september 2019 dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ukui 2019**  
**(Bulan Mei, Juni, Juli, Agustus dan September)**

No	Pasien Puskesmas Ukui Kab. Pelalawan 2018	Jumlah Rawat Jalan
1	Mei	4.357
2	Juni	3.773
3	Juli	4.556
4	Agustus	14.515
5	September	10.148
	<b>Jumlah</b>	<b>37.349</b>

Sumber : Data Sekunder Puskesmas Ukui Kab. Pelalawan Tahun 2019.

Berdasarkan tabel diatas dikehui bahwa jumlah pasien di Puskesmas Ukui tahun 2019 yang berjumlah 37. 349. Dengan menuntut sebuah lembaga penyedia asa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/ konsumen dengan memberiiian pelayanan yang terbaik. Para konsumen akan mencari porduk berupa barang dan jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Sofyan Assauri, 2003) masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan

kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, 1992)

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Terjadinya fluktuasi kunjungan pasien pada puskesmas ukui tentunya memiliki sebab. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien dilihat dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Puskesmas atau rumah sakit sebagai bagian dari kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian, dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, 1995).

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa

sarana pelayanan kesehatan, hal ini juga berhubungan erat dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Tjiptono, 2004) kasus-kasus diatas membuat pasien merasa tidak puas terhadap rumah sakit beserta para dokter dan perawat agar dapat meningkatkan profesionalitasnya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga pasien dan keluarganya merasa puas. Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang di berikan puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan?”

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas ukui kabupaten pelalawan pada pasiennya.

- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada puskesmas ukui kabupaten pelalawan.

## 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kepuasan pelanggan dalam pasar globalisasi seperti sekarang ini, sehingga hasil penelitian ini dapat berguna bagi :

### a) Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan konsumen di Puskesmas ukui kabupaten pelalawan.

### b) Bagi Puskesmas

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta meningkatkan pengetahuan untuk mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas ukui kabupaten pelalawan.

### c) Bagi Pihak Lain

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang manajemen pemasaran yang dapat ditindak lanjuti baik untuk mahasiswa/mahasiswi maupun masyarakat pada umumnya.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang di gunakan dalam penelitian penulisan ini adalah sebagai berikut.

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang menyediakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II: TELAHAH PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang telaah pustaka yang mendukung dalam pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang pengertian kualitas pelayanan, dan kepuasan beserta indikatornya.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yaitu lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

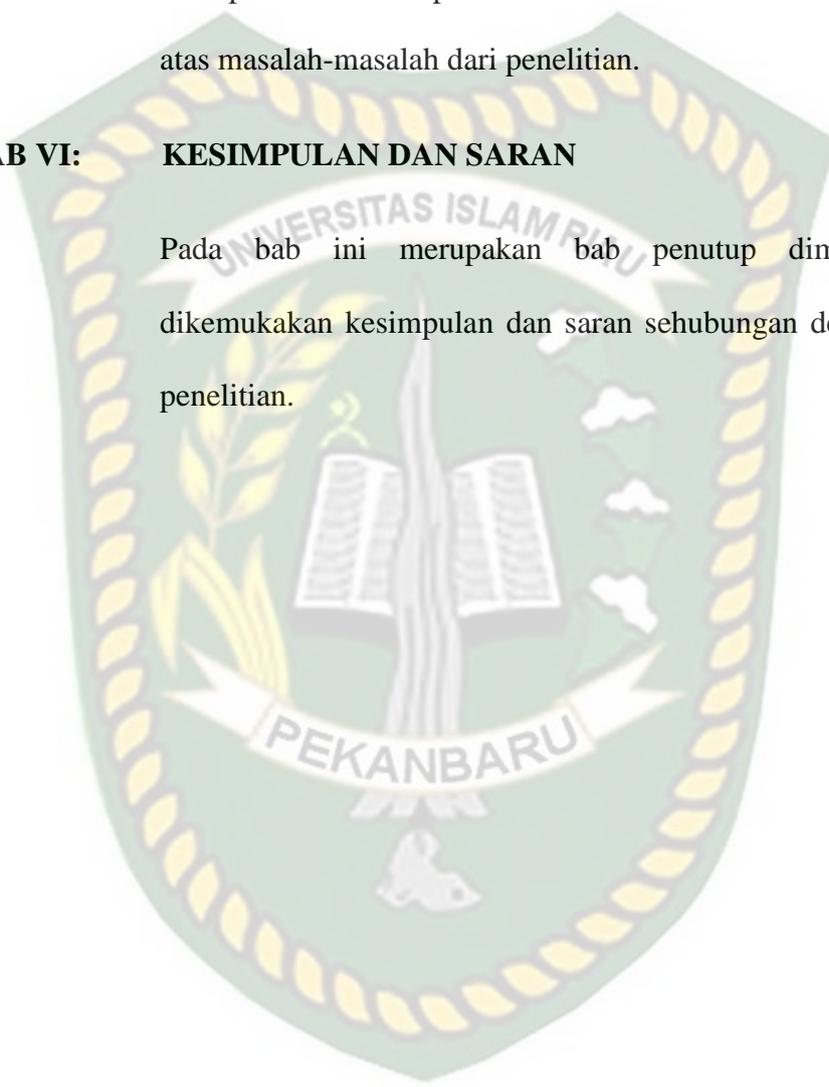
Pada bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai gambaran umum Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

**BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mengemukakan hasil dari penelitian, deskripsi data penelitian dan pembahasan untuk menemukan jawaban atas masalah-masalah dari penelitian.

**BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan kesimpulan dan saran sehubungan dengan hasil penelitian.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Kepuasan Pelanggan

##### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Beberapa ahli merumuskan pengertian kepuasan sesuai sudut pandang masing-masing. Menurut Spreng (dikutip Daryanto, 2011:259) kepuasan adalah perasaan puas pelanggan timbul karena konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka.

Sedangkan menurut (Kotler, 2000:41) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan konsumen yaitu merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan dihasilkan (Lupiyoadi dan Hamdi 2006). Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2011).

Supranto (2007: 233) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan konsumen atau pelanggan jelas tidak dapat dipisahkan dari mutu sesuatu yang ditawarkan baik berupa barang ataupun jasa.

Dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, ada beberapa yang dapat diambil dari keuntungannya yaitu, kepercayaan konsumen, karena konsumen menilai mutu produk dengan apa yang konsumen lihat dan pahami. Dan konsumen mendapatkan nilai maksimum dari pembeliannya dan memungkinkan konsumen dengan cepat dan mudah dengan menggunakan seluruh manfaat produk yang telah dibelinya. Manfaat dari produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen harus mengarah kepada peningkatan kesetiaan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian (Rangkuti, 2011). Dalam dunia usaha banyak perusahaan jasa yang bersaing sangat ketat menyebabkan banyak produsen ikut terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga menyebabkan perusahaan harus menetapkan kepuasan sebagai tujuan utama. Hal ini menunjukan bahwa banyak orang yang meyakini bahwa kepuasan merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan, jika konsumen merasa puas maka konsumen akan terus menggunakan produk/jasa yang ada di perusahaan tersebut.

Ada beberapa falsafah yang dikemukakan oleh Daryanto (2011: 9-10) sebagai berikut :

- a. Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan.
- b. Kepuasan pelanggan akan lebih rendah pada industry yang menawarkan produk homogen kepada pasar yang heterogen. Dilain pihak, industri yang menawarkan produk homogen bermutu tinggi kepasar homogen akan mendapat tingkat kepuasan tinggi.
- c. Kepuasan pelanggan lebih rendah, jika pembeli menghadapi biaya tinggi untuk berganti pemasok. Mereka terpaksa membeli dari pemasoknya sekarang, meskipun tingkat kepuasan mereka rendah.
- d. Industri yang bergantung dari pembelian ulang, umumnya memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.
- e. Seiring dengan meningkatnya pangsa pasar, kepuasan pelanggan bisa turun. Penyebabnya adalah lebih banyak pelanggan dengan permintaan heterogen yang ditarik untuk membeli barang yang relatif heterogen.

### **2.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Pada dasarnya kepuasan konsumen merupakan suatu yang sangat relatif dan subjektif, ini terjadi karena kualitas pelayanan yang dinilai sama oleh seseorang namun dirasakan berbeda. Kondisi ini biasa terjadi apabila konsumen atau pelanggan sedang dalam kondisi psikologis yang berbeda. Namun ada juga

faktor yang sering dijadikan dalam upaya menentukan tingkat kepuasan konsumen, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh pemilik usaha (Lupyoadi,2001) yaitu :

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjuk bahwa produk atau jasa yang mereka peroleh berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

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

3. Emosional

Konsumen akan merasa senang dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan merasa bangga terhadap pemilik usaha bila membeli produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi pada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu untuk mendapatkan produk yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan yang merupakan sasaran utama sekaligus alat pemasaran jelas bersifat abstrak, karena kepuasan adalah masalah perasaan senang

terhadap kinerja penjualan. Apabila kinerja berada dibawah harapan maka logikanya pelanggan tidak akan merasakan kepuasan tetapi apabila kinerja tersebut terlaksana memenuhi harapan bahkan maka jelas sekali pelanggan merasakan kepuasan atau sangat puas.

### **2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu upaya melihat apakah para pelanggan telah memiliki kepuasan atas pelayanan yang diterima. Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur atau memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler (2004) dalam Tjiptono (2005:314) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan biasa berupa kotak saran yang ditempatkan dilokasi-lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. Ghost shopping (mystery shopping)

Salah satu cara mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan produk perusahaan

dan pesaing. Dengan ini maka kita dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan produk yang menjadi pesaing kita.

### 3. Lost customer analysis

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

### 4. Survey kepuasan pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson 1992), baik survei melalui pos telepon, e-mail, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

#### **2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Realita kepuasan pelanggan melalui perencanaan, implementasi dan Pengendalian program diyakini memberikan manfaat diantaranya (Tjiptono,2000:92) :

##### 1. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah

Terfokus pada kepuasan konsumen dalam rangka menghadapi produsen berbiaya rendah.

## 2. Nilai kumulatif dari redaksi berkelanjutan

Upaya dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada produk selama periode waktu lama dalam menghasilkan produktifitas yang jauh lebih besar dari pada pembelina individu.

## 3. Daya persuasif worth and mouth

Cara konsumen menginformasikan keadaan usahanya kepada orang lain sebagai salah satu cara untuk memperkenalkan produknya kepada orang lain.

## 4. Reduksi sensitif pemilik usaha

Konsumen yang puas terhadap pemilik usaha yang jarang menawarkan harga untuk pembelian individual. Selain itu program pemuasan konsumen juga terdiri dari beberapa elemen yaitu (Kurnia, 2002):

- a) Produksi dan jasa yang ditawarkan berkualitas.
- b) Relationship marketing.
- c) Program promosi loyalitas.
- d) Fokus pada konsumen terbaik.
- e) Penanganan komplain konsumen secara efektif.

### 2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan

Adapun indikator yang digunakan dalam menilai kepuasan konsumen menurut Kotler (2009) adalah :

1) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang di janjikan

Kualitas merupakan segala sesuatu konsep yang berhubungan dengan kinerja produk yang akan digunakan konsumen. Konsumen memberikan penilaian mengenai produk yang telah digunakan dan memberikan kualitas yang baik seperti fungsi, manfaat, dan fasilitas yang diberikan oleh produk atau jasa tersebut.

2) Pelayanan Yang Baik dan Memberikan Kepuasan Bagi Konsumen

Pelayanan merupakan sesuatu yang dinilai dari sikap dan tingkah laku karyawan yang dapat diterima oleh konsumen. pelayanan pada hakikatnya sebuah penilaian abstrak atau tidak pasti dari konsumen kepada karyawan atau kepada sebuah pemilik produk. Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

3) Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,
2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,
3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

#### d) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan,
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi suatu produk
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- e) Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan,
2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai,
3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa.

## 2.2 Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000: 51) pengertian kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, dan lingkungan yang

memenuhi harapan. Sedangkan menurut pasuraman (1998:5) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2004) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (2009) adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Pelayanan jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan dari produk untuk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (plus). Seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat yang sifatnya tidak berwujud.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak luar lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa bisa berhubungan dengan

produk fisik ataupun sebaliknya. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa adalah kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang mana tidak disertai dengan pemindahan hak atau kepemilikan atas produk atau jasa yang bersifat tidak berwujud.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat untuk mengimbangi harapan pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Thorik dan Utus (2016) memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Servis berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai perpindahan hati (heartshare). Dengan adanya heartshare yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak diragukan lagi. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia pelayanan melainkan berdasarkan persepsi dari pelanggan karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah seharusnya yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan tersebut.

Menurut Haynes Dan Dufal (1992) dalam ariani (2009:178) kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasional yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Pernyataan senada disampaikan oleh Tjiptono (2012:77) bahwa kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat pelayanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui harapan pelanggan.

Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat (tjiptono,1994) seperti :

- a. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kualitas pelayanan pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat kemampuan hasil yang melampaui rata-rata. Meskipun demikian ada tiga konsep yang perlu dipertimbangkan (Tjiptono,2001:53). Produktivitas menekankan pada

pemanfaatan sumber daya yang sering kali diikuti dengan pengurangan biaya dan rasionalisasi modal. Sasaran utamanya adalah produksi :

- a) Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan dan pendapatan.

Fokus utamanya adalah pelanggan

- b) Probabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (income) biaya modal yang diinginkan.

Tidak jarang kita melihat orang-orang tertentu yang rela mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk memperoleh kepuasan dan mengkonsumsi produk tertentu. Kualitas yang baik untuk satu jenis produk tidak bisa muncul dengan sendirinya atau terjadi begitu saja, tetapi membutuhkan pengkajian dan pemahaman yang tepat mengenai faktor-faktor kualitas itu sendiri.

Dari uraian diatas dapat kita lihat bahwa kualitas merupakan hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah pemakaian produk atau jasa yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan. Sedangkan kualitas merupakan penilaian pelanggan yang bersifat subjektif.

### **2.2.2 Pelayanan Jasa Kesehatan**

Menurut pendapat lovely dan loomban (2002) yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan baik perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan. Untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang

berkualitas harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok tersebut diantaranya adalah :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia dimasyarakat serta bersifat berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan.

2. Diterima dan wajar

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat, adat istadat, dan kebudayaan.

3. Mudah dicapai

Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan sementara tidak ditemukan di pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

4. Mudah dijangkau

Terutama dari sudut biaya, untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

## 5. Bermutu

Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang satu pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Unsur-unsur fasilitas pelayanan semakin berkembang sejalan dengan perubahan-perubahan keadaan sosial ekonomi yang terjadi, kondisi persaingan yang semakin kompetitif juga menyebabkan perlu diadakannya pelayanan yang lebih menarik minat konsumen dan ini akan menyebabkan pula diperlukannya pelayanan yang baru.

## 6. Penampilan puskesmas

Merupakan kegiatan yang andilnya cukup besar dapat membantu konsumen tertarik. Penciptaan image yang baik disertai dengan keadaan kamar atau puskesmas yang ditempati terlihat adanya pengondisian udara yang teratur, serta banyak factor seperti tata ruang : interior yang baik, kebersihan, pencahayaan dan warna yang cerah, ruang gerak yang nyaman, menyebabkan konsumen memiliki alasan-alasan untuk memilih sebuah puskesmas. Konsemen dapat menyebutkan unsur mana dari penampilan rumah sakit yang mereka anggap penting. Dengan demikian perusahaan mengidentifikasi apa yang harus diperbaiki dan dipenuhi sesuai kemampuan perusahaan.

## 7. Lokasi Puskesmas

Lokasi yang strategis merupakan alasan penting bagi konsumen untuk pertama mengunjungi sebuah puskesmas. Lokasi strategis adalah dimana perusahaan tersebut dekat dengan konsumen yang akan membeli produknya, dekat dengan supplier, dekat dari tenaga kerja dan jauh dari pesaing profesional. Lokasi perusahaan sering juga disebut dengan tempat kediaman perusahaan yaitu tempat dimana perusahaan melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu dalam memilih lokasi harus dilakukan dan diputuskan melalui pertimbangan dan data yang lengkap.

#### 8. Kelebaran dan Kedalaman Produk

Bauran produksi dari suatu perusahaan dapat digambarkan mempunyai ukuran dan kedalaman. Ukuran lebar dari suatu bauran produk menunjukkan beberapa produk yang terdapat dalam perusahaan tersebut itu merupakan sekelompok besar produk yang pada pokoknya dirancang untuk penggunaan yang sama. Kedalaman produk diukur dari bermacam-macam ukuran, sarana dan fasilitas yang terdapat dalam sebuah puskesmas. Kemampuan manajemen untuk meletakkan posisi produk (ruang perawatan) secara tepat merupakan factor penentu pertama dalam meningkatkan laba perusahaan. Oleh karena itu puskesmas harus benar-benar tahu kombinasi produk yang diinginkan oleh pasien.

#### 9. Petugas Puskesmas

Menjual berarti dapat meyakinkan, gagasan pada orang lain untuk melakukannya, penjualan adalah ilmu yang mempengaruhi pribadi yang

akan dilakukan oleh penjual untuk meyakinkan orang lain agar bersedia membeli barang atau jasa yang ditawarkan.

#### 10. Jam pelayanan

Jam pelayanan merupakan jangka waktu dibukanya puskesmas atau disebut dengan jam kerja. Jam kerja ini penting untuk diperhatikan karena pada umumnya konsumen tidak hanya memikirkan dimana mereka akan menginap akan tetapi mereka terburu-buru hingga waktu yang tidak mungkin. Oleh karena itu jam kerja dari suatu puskesmas perlu disesuaikan dengan kebiasaan-kebiasaan konsumen. Disamping itu juga diperhatikan kebijakan waktu yang diterapkan pesaing.

#### 11. Tempat Parkir

Tempat parkir yang luas dapat menunjang rasa aman calon konsumen, tempat parkir yang sempit kerap kali membuat konsumen membatalkan untuk menginap dalam proses peristirahatan pada suatu puskesmas, pasien tidak mau diganggu baik keamanan ataupun ketenangan fisik maupun psikis.

#### 12. Kebersihan

Kebersihan merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen puskesmas. Oleh karena itu pihak puskesmas lebih memperhatikan kebersihan didalam maupun diluar lingkungan puskesmas.

### 13. Perlakuan Umum

Perlakuan umum terhadap pasien perlu diperhatikan karena akan menentukan sikap dan perasaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak puskesmas. Puskesmas juga harus dapat menciptakan suasana sedemikian rupa sehingga para pasien merasa dihargai dan diterima dengan baik.

#### 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:69) ada sepuluh faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas yaitu :

Namun dari 10 indikator menentukan kualitas pelayanan jasa, ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat merangsang peningkatan dalam mencapai tujuan yang terbaik yaitu :

b. *Reability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Meliputi pelayanan pasien baik pengobatan maupun perawatan yang tidak berbelit, serta jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat waktu.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memeberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Jika dilaksanakan pada puskesmas dapat berupa kemauan petugas medis menyelesaikan keluhan pasien, tindakan cepat pada pasien.

d. *Assurance* (keyakinan)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas untuk menimbulkan kepercayaan para pasien kepada puskesmas, yang berupa pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit. Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan konsumen serta pelayanan yang ramah.

e. *Emphaty* (empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para asien dengan berupaya memahami keinginan pasien dan berusaha untuk memenuhinya. Jika diterapkan di puskesmas dapat berupa perhatian secara khusus kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, perhatian terhadap keluhan pasien.

f. *Tangible* (wujud fisik)

Yaitu fasilitas fisik antara lain peralatan, perlengkapan yang digunakan yang dapat membantu dalam proses penyampaian jasa dengan

baik, berupa kerapian, kebersihan, kelengkapan baik peralatan, ruangan maupun lingkungan.

#### 2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997:101) menyebutkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan jasa adalah :

- a. Kualitas pelayanan memberikan keuntungan potensi terutama dalam meraih penjualan profit yang besar, dengan memberikan kualitas pelayanan yang unggul maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang.
- b. Kualitas pelayanan jasa membantu penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk tetap setia terhadap produk yang sudah ada, bahkan untuk produk-produk baru yang diluncurkan penyedia jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Gary (1996:23) secara ringkas manfaat kualitas pelanggan antara lain :

- a) Loyalitas pelanggan lebih besar.
- b) Pangsa pasar lebih besar.
- c) Harga saham lebih tinggi.
- d) Harga jual produk jasa lebih tinggi.
- e) Produktivitas lebih besar.

### 2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Perusahaan yang menghasilkan jasa dapat bersaing dan memenangkan persaingan jika perusahaan tersebut memiliki jasa pelayanan berkualitas yang membedakannya dengan perusahaan lain yang sejenis. Begitu juga dengan puskesmas ukui kabupaten pelalawan sebagai perusahaan dalam bidang kesehatan dalam melihat masalah harus dapat memberikan jasa pelayanan yang berkualitas.

Harapan dibentuk oleh pengalaman dimasa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut dan iklan perusahaan jasa setelah konsumen/pasien tersebut, konsumen membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Sudah menjadi tugas para penyedia jasa untuk “membuktikan” atau “menyatakan yang tidak nyata” sesuatu yang dapat memberikan bukti fisik dan citra dari penawaran abstrak mereka sehingga konsumen dapat merasakan jasa-jasa (pelayanan) yang diberikan perusahaan untuk kemudian dievaluasi oleh konsumen, apakah jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan, melebihi harapan mereka, ataukah berada dibawah harapan mereka.

Pada akhirnya bahwa pasien, setelah menggunakan jasa dari puskesmas ukui kabupaten pelalawan akan membandingkan kualitas jasa yang dialami dengan yang diharapkan. Jika kualitas jasa pelayanan puskesmas ukui berada dibawah harapan pasien, maka pasien tidak berminat lagi terhadap penyedia jasa tersebut atau merasa kecewa. Sebaliknya jika kualitas jasa pelayanan puskesmas ukui memenuhi atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Apabila pasien merasa tidak puas terhadap jasa pelayanan yang ada, maka pasien tersebut akan meninggalkan puskesmas untuk mencari dan mencoba jasa dari puskesmas lain dan kemudian membandingkan atau mereka benar-benar pergi meninggalkan puskesmas dan tidak ingin kembali lagi. Sesuatu hal yang penting disini adalah jika para pasien melepaskan diri karena mereka merasa tidak puas, maka mereka bisa jadi menyebar image buruk tentang puskesmas dan lambat laun hal tersebut dapat merusak keberadaan puskesmas tersebut.

Akan tetapi jika pasien merasa puas, maka mereka akan melakukan konsumsi yang baru atau pemakaian jasa yang lebih besar lagi sehingga hubungan dengan pasien yang bertahan lama untuk jangka panjang akan tercapai, sehingga kepuasan pasien dapat mencapai pelanggan yang loyal atau setia dan memberikan citra baik bagi puskesmas. Dimana harapan pasien merupakan standar sesungguhnya untuk menilai jasa pelayanan suatu puskesmas atau perusahaan kesehatan.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien tidak terlepas dari kualitas pelayanan kesehatan. Untuk mewujudkan suatu layanan yang berkualitas yang bermuara pada kepuasan pasien, maka pihak puskesmas harus mampu mengidentifikasi siapa pasien sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan atau kualitas layanan. Hal yang penting, karena kepuasan pasien merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan yang dirasakan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan . Pada bagian ini dijelaskan tentang objek yang diteliti oleh model yang digunakan, fakta-fakta atau data yang ditemukan diambil dari sumber aslinya. Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan telaah pustaka penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Alat/Metode Analisi	Kesimpulan
1.	Ferry Ardiyan 2017, Pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada puskesmas kedung mundu semarang)	Variabel (X) kualitas pelayanan jasa, variabel (Y) kepuasan pasien	Analisis regresi linier sederhana	Terdapat pengaruh yang signifikan dari suatu kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien dipuskesmas kedung mundu semarang
2.	Bambang Jatmiko 2014, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas rajabasa indah bandar lampung	Variabel (X) kualitas pelayanan jasa, variabel (Y) kepuasan pasien	Analisis regresi linier sederhana	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas rajabasa indah bandar lampung.

3.	Nidia 2012, Pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas Bara-Baraya Makassar	Variabel (X) kualitas pelayanan jasa, variabel (Y) kepuasan pasien	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> , <i>reability</i> , dan <i>assurance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien
----	--	--	----------------------------------	--

### 2.5 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui kepuasan pasien, belum ada standar buku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pasien berbeda pula. Tetapi secara empirik kepuasan pasien dapat dipahami oleh perusahaan dengan meneliti lima dimensi kualitas layanan yaitu : bukti fisik (*tangible*), memberikan perhatian (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*). Diharap jika puskesmas ukui merealisasikan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut maka kepuasan pasien akan terwujud terhadap puskesmas ukui kabupaten pelalawan.

Secara sistematis, kerangka pikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Haynes dan Dufal (1992)

## 2.6. Hipotesis

Berdasarkan landasan teoritis dan perumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut : ”Diduga kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan”.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi/Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas ukui kabupaten pelalawan yang berlokasi pada jalan lintas timur kecamatan ukui.

#### 3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variable penelitian yang akan dianalisis dalam pembahasan ini pada dasarnya terkait dua variable yaitu :

1. Variable X (Independent Variabel) yaitu Kualitas Pelayanan
2. Variabel Y (Dependent Variable) yaitu kepuasan pasien

Untuk lebih jelasnya operasional variable penelitian dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Variabel
Kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, dan lingkungan yang memenuhi harapan (Tjiptono, 2000)	Tangible (bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peralatan yang modern</li> <li>• Kerapian penampilan karyawan</li> <li>• Fasilitas medis yang lengkap</li> <li>• Ruang tunggu yang nyaman</li> </ul>	Ordinal
	Reliability (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesungguhan karyawan untuk menyelesaikan masalah pasien</li> <li>• pelayanan yang diberikan pada pasien sejak masuk hingga keluar.</li> </ul>	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• kehandalan dalam menjawab pertanyaan pasien</li> <li>• kemampuan dan kehandalan dalam menangani penyakit</li> </ul>	
	Responsiveness (Daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ketersediaan karyawan dalam membantu pasien</li> <li>• kelengkapan menanggapi permintaan pasien</li> <li>• pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien</li> </ul>	Ordinal
	Assurance (kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian jadwal pelayanan yang diberikan kepada pasien</li> <li>• Kesesuaian ruang perawatan dengan type puskesmas</li> <li>• Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan</li> <li>• Kesesuaian penanganan penyakit yang diderita pasien</li> </ul>	Ordinal
	5.Emphaty (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian secara individual kepada pasien</li> <li>• Pemahaman secara spesifik/khusus kepada pasien</li> <li>• Kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan</li> <li>• Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien</li> </ul>	Ordinal
Kepuasan Konsumen adalah perasaan puas pelanggan timbul	Kualitas yang Diberikan Sesuai Dengan yang Di Janjikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas dan kenyamanan yang dirasakan sama dengan perjanjian sebelumnya.</li> </ul>	Ordinal

karena konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka Spreng (dikutip Daryanto, 2011)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga yang diberikan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan</li> </ul>	
	Kesesuaian harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harapan pasien sesuai dengan permintaan dari puskesmas</li> <li>• Kenyataan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien untuk sembuh.</li> </ul>	Ordinal
	Minat Berkunjung Kembali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat untuk berobat kepuskesmas</li> <li>• Perasaan puas atas pelayanan yang diberikan.</li> <li>• kualitas pelayanan memenuhi kebutuhan konsumen.</li> </ul>	Ordinal
	Kesediaan Merekomendasikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan</li> <li>• Merekomendasikan kepada kerabat bahwa obat yang diberikan dapat menyembuhkan penyakit</li> <li>• Merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas puskesmas memadai</li> </ul>	

Sumber : Lupiyadi, Rambat, 2001

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

#### 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang memiliki karakteristik tertentu, dan dianggap dapat mewakili populasi. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan secara langsung pada pasien yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan pada saat melakukan penelitian di lokasi penelitian. Sampel penelitian ini adalah 75 pasien rawat jalan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

#### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuisioner pasien puskesmas. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

### 1. Data primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan peneliti (Indriantoro & Supomo, 2002). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pasien puskesmas.

### 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) meliputi data dari puskesmas yaitu sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, lokasi perusahaan dan referensi lain yaitu jurnal (Indriantoro & Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini bersejarah singkat perusahaan dan perkembangannya, struktur organisasi puskesmas, lokasi puskesmas dan info jumlah pasien dan kunjungan pasien rawat jalan pada bulan mei, juni, juli, agustus, dan september 2018.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini memperoleh data, informasi atau keterangan-keterangan yang diperlukan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara Kuesioner atau angket, yaitu suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan memberikan respon atas dasar daftar pertanyaan tersebut (Umar,2003). Dalam penelitian ini jenis kuisisioner yang akan digunakan adalah kuisisioner

tertutup dimana koresponden diminta untuk menjawab pertanyaan dengan memilih jawaban yang telah disediakan dengan skala likert yang berisi lima tingkatan pilihan jawaban yaitu :

- a) Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)
- b) Skor 4 untuk jawaban setuju (S)
- c) Skor 3 untuk jawaban cukup setuju (CS)
- d) Skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
- e) Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali (2006), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerful (Ghozali, 2006), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Menurut Ghazali (2006) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear

agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (loading). Ketiga, berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan weight estimate, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi means dan lokasi (Ghozali, 2006).

Penelitian ini menggunakan dua variabel independen dan satu variabel dependen sehingga persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots\dots\dots(1), (2), (3)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Variabel

X1 = Kualitas pelayanan

E = Error

### 1) Model Struktural atau Inner Model

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006). Di samping melihat nilai R-square, model PLS juga dievaluasi dengan melihat Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameterinya.

Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (Partial Least Square) dimulai dengan cara melihat R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam menginterpretasikannya sama dengan interpretasi yang sama dengan regresi. Perubahan nilai pada R-Square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai R-Square pada model PLS, yang juga dievaluasi dengan melihat

nilai Q-Square prediktif yang relevan untuk model konstruktif Q-Square dalam mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q-Square lebih besar dari 0 yang menunjukkan bahwa model Predictive Relevance sedangkan apabila nilai Q-Square kurang dari (nol) maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

## 2) Model Pengukuran atau Outer Model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini memiliki spesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa Outer Model dapat dilihat beberapa komponen berikut ini:

- a. Convergent validity adalah dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghazali, 2006).
- b. Discriminant validity adalah dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten

memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah membandingkan nilai square root of Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik.

Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reability. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Fornel dan Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2006).

- c. Composite reability adalah indicator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency dan Cronbach's Alpha (Ghozali, 2006). Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah 0,70 maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.
- d. Cronbach's Alpha adalah uji yang diukur untuk melakukan uji reliabilitas dengan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $>0,7$ .

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indicator reflektif. Untuk indicator formatif dilakukan pengujian yang berbeda-beda. Uji untuk indicator formatif yaitu:

- 1) Significance of Weights, nilai weight indicator dengan konstruknya harus signifikan
- 2) Multicollinearity adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indicator. Untuk mengetahui apakah indicator formatif mengalami multicollinearity dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5-10 dikatakan bahwa indicator tersebut terjadi multicollinearity.

### 3) Pengujian Hipotesis

Dalam melakukan hipotesis dapat dilihat dari nilai T- Statistics dan nilai probability (P-Values). Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk alpha 5% atau (0,05) nilai t statistic yang digunakan ialah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak ketika  $t\text{- statistic} > 1,96$ . Untuk menolak menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p < 0,05$

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **4.1 Gambaran Singkat Bisnis Puskesmas Ukui**

Puskesmas Ukui terletak di Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Kecamatan Ukui merupakan satu dari 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan. Puskesmas Ukui satu dari 11 puskesmas yang ada di Kabupaten Pelalawan. Luas wilayah puskesmas ini yaitu 1.07,42 Km<sup>2</sup> terdiri dari 1 kelurahan, 11 desa 32 Dusun, 61 RW dan 231 RT. Jumlah penduduk 38.099 jiwa, terdiri dari 19.601 laki-laki dan 18.498 perempuan.

Puskesmas Ukui menempati lokasi di Kelurahan Ukui Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan yang beralamatkan di Jl. Lintas Timur Ukui Kabupaten Pelalawan. Sejak awal berdirinya puskesmas tersebut pada tanggal 1 juli tahun 1993 pada saat itu masih merupakan Puskesmas Pangkalan Kuras II, dan puskesmas Ukui telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana, dan prasarana puskesmas maupun peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Semula puskesmas Ukui hanya berupa puskesmas Rawat Jalan kemudian menjadi Puskesmas Rawat Inap pada 1 Januari 2005. Puskesmas memiliki fungsi yang penting dalam mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional. Fungsi penting tersebut antara lain:

Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, dalam hal ini puskesmas berupaya menggerakkan lintas sector dan dunia usaha diwilayahnya agar menyelenggarakan pembangunan berwawasan

kesehatan. Puskesmas harus aktif memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari operatif dan tranfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis. Kegiatan umum Puskesmas Ukui adalah dalam usaha pelayanan kesehatan perorangan dengan pendekatan pelayanan medis, tindakan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang media dan upaya rujukan dengan core bisnis adalah pelayanan kesehatan dasar. Dalam upaya menghadapi persaingan global, terutama terhadap competitor layanan sejenis di Kabupaten Pelalawan, Puskesmas Ukui berusaha memenangkan persaingan dengan cara menjaga mutu layanan kesehatan sesuai standar, meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan, menjaga profesionalitas tenaga kesehatan dan memperluas akses bagi semua lapisan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Era globalisasi merupakan tantangan bagi Puskesmas, masalah sekaligus menjadi potensi yang besar untuk pembangunan kesehatan yang lebih baik. Adanya perdagangan bebas termasuk masuknya tenaga kesehatan asing yang menyerbu pengguna layanan Indonesia, menjadikan kita harus semakin berbenah untuk memperbaiki diri. Perbaikan dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas SDM, perbaikan sarana dan prasarana dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Saat ini kita menghadapi tantangan yang sangat banyak disektor kesehatan terlebih dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas yang mana puskesmas banyak mengalami pergeseran fungsi yang tidak hanya menitikberatkan pada upaya kuratif. Selain itu, konsep pelayanan kesehatan primer harus dipahami, agar pelayanan kesehatan dilaksanakan dengan

memperhatikan prinsip kendali mutu dan biaya. Hal ini merupakan tantangan yang sangat besar bagi seluruh stakeholders terkait khususnya Pemerintah Daerah.

#### **4.2 Visi dan Misi Puskesmas Ukui Kecamatan Ukui**

Sebagai salah satu wujud komitmen Puskesmas Ukui dalam berupaya memuaskan pelanggan dan melakukan perbaikan berkelanjutan, maka manajemen Puskesmas Ukui mempunyai visi, misi dan menetapkan kebijakan mutu sebagai kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau sasaran mutu yang dikomunikasikan dalam organisasi untuk dipahami dan dilaksanakan serta ditinjau secara terus menerus agar senantiasa sesuai dengan perkembangan.

##### **Visi Puskesmas Ukui Kecamatan Ukui**

Menjadikan puskesmas dengan pelayanan bermutu, menuju terwujudnya masyarakat Ukui yang mandiri untuk hidup sehat.

##### **Misi Puskesmas Ukui Kecamatan Ukui**

1. Meningkatkan mutu dan profesionalitas tenaga kerja yang ada
2. Mendorong terciptanya semangat dan hubungan kerja yang harmonis dalam lingkungan kerja
3. Mendorong masyarakat agar memanfaatkan sarana dan prasarana kesehatan yang ada untuk meningkatkan derajat kesehatan individu keluarga dan masyarakat.
4. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan yaitu mengupayakan agar pelaksanaan pembangunan mengacu berorientasi dan memperhatikan factor kesehatan sebagai pertimbangan utama

5. Memberdayakan serta mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan dengan mengupayakan agar berperilaku hidup bersih dan sehat menjadi kebutuhan masyarakat.
6. Memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu merata dan terjangkau
7. Menjadikan puskesmas Ukui sebagai puskesmas dengan pelayanan berbasis teknologi informasi.

#### **4.3 Jumlah Tenaga Kefarmasian dan Gizi**

Apoteker adalah yang memberikan pelayanan kefarmasian di suatu wilayah (PNS maupun bukan) ahli gizi yang dimaksud adalah yang bertugas dibidang gizi disuatu wilayah dengan pendidikan D1-D4 dan S1. Jumlah tenaga kefarmasian yang ada di kecamatan Ukui tahun 2018 adalah tenaga Apoteker dan 3 orang DIII farmasi. Rasio tenaga kefarmasian per 100.000 penduduk adalah 3,9 yang artinya setiap 100.000 penduduk dilayani 3-4 tenaga kefarmasian. Jumlah tenaga gizi yang ada dikecamatan Ukui sejak tahun 2011 sampai tahun 2018 adalah 1 orang.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden merupakan salah satu bentuk penilaian peneliti kepada salah satu atau beberapa responden untuk menilai dan menentukan konsumen atau responden manakah yang patut dan sesuai dengan identitas responden. Adapun identitas responden yang dinilai ialah jenis kelamin, usia, pendidikan tertinggi, pekerjaan dan penghasilan. Untuk menjelaskan identitas responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 5.1.1 Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu penilaian peneliti kepada responden yang menyebabkan penilaian tersebut akan menjadi pertimbangan kepada peneliti yang melihat dan menilai bahwa. Untuk melihat jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.1**  
**Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	45	60
2	Laki-Laki	30	40
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin yang berjumlah 75 orang. Responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 45 orang dengan persentase 60%. Dan responden yang berjenis

kelamin laki-laki berjumlah 30 orang dengan persentase 40%. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin ialah perempuan. Hal ini disebabkan bahwa yang berjenis kelamin perempuan yang lebih dominan berobat di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan penilaian kedua setelah jenis kelamin yang diteliti dalam penelitian ini. Dengan adanya usia maka dapat menjadi pertimbangan peneliti dari segi usia manakah yang berobat di Puskesmas Ukui tersebut. Untuk melihat usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.2**  
**Analisis Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	<25 Tahun	12	16
2	25-30 Tahun	16	21,3
3	31-40 Tahun	36	48
4	41-50 Tahun	11	14,6
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer, Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa identitas responden berdasarkan usia responden yang berjumlah 75 orang. Responden yang berusia kurang dari 25 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 16%. Responden yang berusia 25-30 tahun berjumlah 16 orang dengan persentase 21,3%. Responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase 48%. Dan responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 11 orang dengan persentase 14,6%.

Jadi dapat disimpulkan usia responden dalam penelitian ini bermayoritas usia 31-40 tahun yang berjumlah 36 orang dengan persentase 48%. Hal ini

disebabkan bahwa usia tersebut selalu mengalami keluhan dan sakit yang berbeda-beda.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi

Pendidikan terakhir merupakan penilaian konsumen yang menilai bahwa dalam melihat dan menentukan serta mempertimbangkan responden yang mana yang berpendidikan tertinggi paling dominan. Untuk melihat pendidikan tertinggi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.3**  
**Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi**

No	Pendidikan Tertinggi	Frekuensi	Persentase
1	SD	12	16
2	SMP	14	18,6
3	SMA	34	45,3
4	Diploma	4	5,3
5	S1	6	8
6	Pascasarjana (S2)	5	6,6
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa identitas responden berdasarkan pendidikan tertinggi yang berjumlah 75 orang responden. responden yang berpendidikan tertinggi SD berjumlah 12 orang dengan persentase 16%. Responden yang berpendidikan SMP berjumlah 14 orang dengan persentase 18,6%. Responden yang berpendidikan tertinggi SMA berjumlah 34 orang dengan persentase 45,3%. Responden yang berpendidikan tertinggi Diploma berjumlah 4 orang dengan persentase 5,3%. Responden yang berpendidikan tertinggi S1 berjumlah 6 orang dengan persentase 8%. Dan responden yang berpendidikan tertinggi pascasarjana S2 berjumlah 5 orang dengan persentase 6,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan tertinggi ialah SMA yang berjumlah 34 orang dengan persentase 45,3%. Hal ini disebabkan bahwa pasien yang selalu berkunjung dan pergi berobat ialah yang berpendidikan tertinggi yaitu SMA.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan penilaian peneliti kepada responden untuk melihat dari mayoritas pekerjaan manakah yang selalu berkunjung untuk pergi berobat ke Puskesmas Ukui tersebut. Untuk melihat pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.4**  
**Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Ibu Rumah Tangga	9	12
2	Karyawan	21	28
3	PNS	13	17,3
4	BUMN	6	8
5	Wiraswasta	26	34,6
	Jumlah	75	1000

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa pekerjaan responden berdasarkan pekerjaan yang berjumlah 75 orang responden. responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 9 orang dengan persentase 12%. Responden yang bekerja sebagai karyawan berjumlah 21 orang dengan persentase 28%. Responden yang bekerja sebagai PNS berjumlah 13 orang dengan persentase 17,3%. Responden yang bekerja sebagai BUMN berjumlah 6 orang dengan persentase 8%. Dan responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 26 orang dengan persentase 34,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini ialah yang bekerja sebagai wiraswasta yang berjumlah 26 orang dengan persentase 34,6%. Hal ini disebabkan bahwa responden yang selalu berkunjung dan berobat ke Puskesmas Ukui ialah yang bekerja sebagai wiraswasta atau wirausahaan yang tinggal didaerah Ukui Kabupaten Pelalawan.

### 5.1.5 Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan responden merupakan penilaian peneliti kepada responden yang bertujuan untuk melihat dan meninjau seberapa banyak penghasilan yang didapatkan oleh responden. Untuk melihat penghasilan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Analisis Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan Responden	Frekuensi	Persentase
1	< Rp. 1.000.000	28	37,3
2	Rp. 1.000.000- 1.500.000	35	46,6
3	>Rp. 1.500.000	12	16
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa identitas responden berdasarkan penghasilan responden yang berjumlah 75 orang responden. Responden yang berpenghasilan kurang dari Rp. 1.000.000 berjumlah 28 orang dengan persentase 37,3%. Responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.000- 1.500.000 berjumlah 35 orang dengan persentase 46,6%. Dan responden yang berpenghasilan lebih dari Rp. 1.500.000 berjumlah 12 orang dengan persentase 16%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penghasilan responden dalam penelitian ini bermayoritas Rp. 1.000.000- 1.500.000 yang berjumlah 35 orang dengan

persentase 46,6%. Hal ini disebabkan bahwa responden yang selalu berkunjung ke Puskesmas Ukui ini ialah yang berpenghasilan menengah.

## 5.2 Uji Kualitas Data

### 5.2.1 Uji Validitas

#### a. Uji Validitas Menggunakan Convergent Validity

Convergent validity dari measurement model dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara score item/ indikator score konstruksinya. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Dengan demikian dalam pengembangan skala, loading 0,50- 0,60 masih dapat diterima (Ghozali, 2006). Berdasarkan nilai Uji Validitas diatas maka seluruh indikator tersebut memiliki nilai loading diatas 0,50. Adapun Output SmartPLS untuk uji validitas menggunakan convergent validity dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.6**  
**Convergent Validity**

Variabel	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan 1	0,924	
Kualitas Pelayanan 2	0,949	
Kualitas Pelayanan 3	0,919	
Kualitas Pelayanan 4	0,878	
Kualitas Pelayanan 5	0,679	
Kualitas Pelayanan 6	0,558	
Kualitas Pelayanan 7	0,801	
Kualitas Pelayanan 8	0,768	
Kualitas Pelayanan 9	0,878	
Kualitas Pelayanan 10	0,754	
Kualitas Pelayanan 11	0,709	
Kualitas Pelayanan 12	0,910	
Kualitas Pelayanan 13	0,940	
Kualitas Pelayanan 14	0,902	
Kualitas Pelayanan 15	0,910	
Kualitas Pelayanan 16	0,886	

Kualitas Pelayanan 17	0,799	
Kualitas Pelayanan 18	0,947	
Kualitas Pelayanan 19	0,934	
Kepuasan 1		0,938
Kepuasan 2		0,933
Kepuasan 3		0,906
Kepuasan 4		0,596
Kepuasan 5		0,791
Kepuasan 6		0,884
Kepuasan 7		0,909
Kepuasan 8		0,941
Kepuasan 9		0,894
Kepuasan 10		0,715

Sumber: Data Smartpls, 2020

Berdasarkan tabel diatas adanya pengujian validitas untuk indicator reflektif yang menggunakan korelasi antara skor pernyataan dengan skor konstraknya. Melakukan pengukuran dengan beberapa indicator refleksi menunjukkan adanya perubahan pada sebuah indicator dalam suatu konstruk namun jika pada sebuah indicator lain pada konstruk yang sama berubah atau dikeluarkan dari model regeresi. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari semua konstruk menggunakan converget validity (Outer Loading) dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki data yang valid dan memiliki nilai diatas 0,70.

#### **b. Discriminant Validity**

Discriminant validity ialah nilai pada konstruk yang ditunjukkan bahwa nilai konstruk memiliki diskriminan yang memadai atau tidak memadai , cara melihat nilai diskriminan validity yaitu dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang ditunjukkan harus lebih besar dari konstruk yang lain.

Untuk melihat hasil penelitian diskriminan validity dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.7**  
**Discriminant Validity**

Variabel	Discriminant Validity	Keterangan
Kualitas Pelayanan 1	0,817	<b>Memadai</b>
Kualitas Pelayanan 2	0,754	Memadai
Kualitas Pelayanan 3	0,616	Memadai
Kualitas Pelayanan 4	0,727	Memadai
Kualitas Pelayanan 5	0,601	Memadai
Kualitas Pelayanan 6	0,749	Memadai
Kualitas Pelayanan 7	0,716	Memadai
Kualitas Pelayanan 8	0,702	Memadai
Kualitas Pelayanan 9	0,720	Memadai
Kualitas Pelayanan 10	0,914	Memadai
Kualitas Pelayanan 11	0,656	Memadai
Kualitas Pelayanan 12	0,768	Memadai
Kualitas Pelayanan 13	0,724	Memadai
Kualitas Pelayanan 14	0,835	Memadai
Kualitas Pelayanan 15	0,722	Memadai
Kualitas Pelayanan 16	0,880	Memadai
Kualitas Pelayanan 17	0,752	Memadai
Kualitas Pelayanan 18	0,935	Memadai
Kualitas Pelayanan 19	0,603	Memadai
Kepuasan 1	0,622	Memadai
Kepuasan 2	0,708	Memadai
Kepuasan 3	0,757	Memadai
Kepuasan 4	0,806	Memadai
Kepuasan 5	0,919	Memadai
Kepuasan 6	0,708	Memadai
Kepuasan 7	0,749	Memadai
Kepuasan 8	0,565	Memadai
Kepuasan 9	0,500	Memadai
Kepuasan 10	0,656	Memadai

Sumber: Data Smartpls, 2020

Berdasarkan dari tabel diatas diketahui bahwa keseluruhan konstruk pada variabel memiliki nilai diatas 0,70. Menurut Ghozali (2006) jika pada nilai diskriminan validitas lebih diatas dari 0,70 dan masih berada diantara 0,50 dan 0,60 maka nilai pada sebuah kosntruk memadai dan dapat dikatakan sudah lulus uji diskriminan. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai validitas kriminan dalam penelitian ini (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien) secara keseluruhan telah memenuhi syarat yang memadai.

### 5.2.2 Uji Reliabilitas (Composite Reliability)

Pengujian yang selanjutnya adalah composite reliability atau biasa disebut uji reliabilitas. Suatu konstruk dikatakan reliable jika nilai composite reliabilitynya diatas 0,60 (Ghozaly, 2006). Berikut ini hasil outer model loading yang menunjukkan composite reliability masing-masing konstruk (kualitas pelayanan dan kepuasan pasien) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.8**  
**Composite Reliability**

Konstruk	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,888	Kuat
Kepuasan Pasien	0,766	Kuat

Sumber: Output Smartpls, 2020

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa pada hasil composite reliability (uji reliabilitas yang kuat yaitu sebesar (0,888), dan kepuasan pasien sebesar (0,766). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing kosntruk penelitian ini memiliki tingkat uji reliabilitas yang tinggi, hal ini dapat dilihat dari nilai composite reliability yang kuat dikarenakan dari seluruh konstruk lebih besar dari 0,60 dan dipastikan memiliki nilai uji reliabilitas yang kuat.

### **5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen kepada sebuah perusahaan yang menganggap bahwa mampu meningkatkan pelayanan dengan baik. Dengan adanya penilaian kualitas pelayanan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melakukan dan menjalani aktivitas seperti biasanya, Kualitas pelayanan yang baik merupakan kualitas yang mampu memberikan kenyamanan kepada pelangga. Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang dinamis yang dilakukan oleh sebuah produk dalam proses yang dinilai dan dinyatakan dalam bentuk lisan dan melibatkan banyak orang. Dengan adanya bentuk lisan tersebut maka akan memberikan kepuasan dan penilaian kepada sebuah produk. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Peralatan Yang Ada Di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Pelayanan Sangat Modern**

Peralatan yang baik merupakan salah satu bentuk kesesuaian yang dimiliki oleh bentuk perusahaan yang akan meningkatkan bahwa pada segi kualitas dan persediaan barang yang dimiliki, dengan adanya peralatan yang baik dan banyak serta berkualitas maka akan memberikan kenyamanan dan kemudahan oleh konsumen atau pelanggan. Dengan adanya peralatan yang modern dan peralatan yang mudah digunakan akan memberikan bentuk kemudahan dan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai peralatan yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat modern dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.9**  
**Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Yang Ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sangat Modern**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	21,3
2	Setuju	20	26,6
3	Cukup Setuju	26	34,6
4	Tidak Setuju	13	17,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai peralatan yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat modern yang berjumlah 75 orang responden, pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 20 orang atau 26,6%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 26 orang atau 34,6%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 13 orang dengan persentase 17,3%.

Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden yang menjawab pernyataan mengenai peralatan yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat modern ialah cukup setuju yang berjumlah 26 orang. hal ini disebabkan bahwa peralatan yang dimiliki Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan masih kurang memadai dan masih memiliki keterbatasan peralatan.

## 2. Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Berpenampilan Menarik

Penampilan yang menarik dan nyaman dilihat merupakan salah satu penilaian pelanggan atau konsumen yang mampu memuaskan keindahan mata atau indera. Dengan adanya penampilan yang menarik akan memberikan kenyamanan yang dapat memuaskan konsumen. Penampilan akan dilirik oleh semua orang atau semua mata memandang. Dengan adanya penampilan yang menarik juga akan meningkatkan kepuasan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.10**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Berpenampilan Menarik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	34	45,3
2	Setuju	27	36
3	Cukup Setuju	14	18,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik yang berjumlah 75 orang. Pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 34 orang atau 45,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 14 orang atau 18,6%.

Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden berdasarkan pernyataan perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik ialah sangat setuju

yang berjumlah 34 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat yang berada di Puskesmas Ukui ini selalu menjaga penampilan agar terlihat menarik dimata pasien agar memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.

### 3. Fasilitas Medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Yang Lengkap

Fasilitas medis dalam sebuah rumah sakit atau pun puskesmas harus lengkap dan harus memiliki jumlah yang banyak, karena dengan adanya fasilitas medis akan memudahkan pasien untuk berkunjung untuk berobat dan mengobati pasien yang sakit. Dengan adanya fasilitas medis yang lengkap akan memberikan kenyamanan pasien yang berobat ditempat tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai fasilitas medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang lengkap dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Medis Puskesmas Ukui**  
**Kabupaten Pelalawan Yang Lengkap**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	13,3
2	Setuju	8	10,6
3	Cukup Setuju	31	41,3
4	Tidak Setuju	26	34,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai fasilitas medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang lengkap berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang atau 13,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 8 orang atau 10,6%. Pasien yang

menjawab cukup setuju berjumlah 31 orang atau 41,3%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 26 orang atau 34,6%.

Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden mengenai pernyataan bahwa fasilitas medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang lengkap ialah cukup setuju yang berjumlah 31 orang. Hal ini disebabkan pasien kurang puas dengan fasilitas medis yang disediakan oleh Puskesmas Ukui, hal ini yang membuat pasien berpindah puskesmas ditempat lain.

#### **4. Ruang Tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memiliki Ruang Yang Nyaman**

Ruang tunggu merupakan salah satu bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi dalam melayani konsumen dan memiliki ruang tunggu ialah salah satu tempat antrian yang dilakukan konsumen yang membutuhkan sebuah instansi atau lembaga tersebut. Dengan adanya ruang tunggu yang nyaman dan tidak ada sikap keburu-buruan maka dapat memberikan dampak yang positif kepada konsumen atau pelanggan tersebut.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki ruang tunggu yang nyaman dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.12**  
**Tanggapan Responden Mengenai Ruang Tunggu Puskesmas Ukui**  
**Kabupaten Pelalawan Yang Nyaman**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	21	28
2	Setuju	33	44
3	Cukup Setuju	17	22,6
4	Tidak Setuju	4	5,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa tanggapan responden mengenai ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang nyaman berjumlah 75 orang responden, pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 28%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 33 orang atau 44%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 17 orang atau 22,6%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 4 orang atau 5,3%.

Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden berdasarkan pernyataan ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang nyaman ialah setuju yang berjumlah 33 orang. Hal ini disebabkan pasien yang masih menunggu antrian untuk dokter maka pasien tersebut menunggu diruang tunggu Puskesmas Ukui, dan bahwasanya ruang tunggu tersebut sangat nyaman dan tidak berdempet-dempetan.

#### **5. Obat Yang Diberikan Sesuai Dengan Penyakit Yang Diberikan Untuk Pasien**

Obat merupakan salah satu pencegah penyakit dan menghilangkan penyakit yang dialami seseorang dengan beberapa macam jenis obat. Obat merupakan salah satu bentuk alat medis yang diberikan kepada pasien yang sakit, dengan

memberikan resep obat yang jelas dari dokter. Dengan adanya resep dari dokter maka dapat memberikan obat yang sesuai untuk pasien. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang dieberikan untuk pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.13**  
**Tanggapan Responden Mengenai Obat Yang Diberikan Sesuai Dengan Penyakit Yang Diberikan Untuk Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	46	61,3
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 46 orang atau 61,3%. Dan pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dari pernyataan obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien ialah sangat setuju yang berjumlah 46 orang. Hal ini disebabkan bahwa obat yang diberikan pasien sesuai dengan resep atau keluhan yang diderita pasien tersebut.

## **6. Dokter Yang Menangani Pasien Sangat Kompeten Dibidangnya**

Dokter merupakan salah satu titik utama sembuhnya seorang pasien yang dirawatnya, dengan adanya dokter yang pengetahuan dan kompetensi dibidangnya sangat baik dan jelas maka banyak pasien yang sangat menunggu kedatangannya untuk di obati. Dokter yang kompeten akan berdedikasi tinggi pada sebuah

instansi. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai dokter yang menangani pasien sangat kompeten dibidangnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.14**  
**Tanggapan Responden Mengenai Dokter Yang Menangani Pasien Sangat Kompeten Dibidangnya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	48
2	Setuju	39	52
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai dokter yang menangani pasien sangat kompeten dibidangnya yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 36 orang atau 48%. Dan pasien yang menjawab setuju berjumlah 39 orang atau 52%.

Jadi dapat disimpulkan mayoritas responden mengenai pernyataan dokter yang menangani pasien sangat kompeten dibidangnya ialah setuju yang berjumlah 39 orang. Hal ini disebabkan bahwa dokter yang ada di Puskesmas Ukui ini sangat kompeten dan sangat memberikan kesediaan waktu yang paling baik dan jelas. maka dari itu pasien merasa puas jika dokter yang menangani sangat kompeten.

## **7. Perawat Memiliki Pengetahuan Yang Baik Tentang Cara Melayani Pasien**

Perawat adalah pengontrol dari baiknya jalan sebuah instansi, perawat merupakan pembantu dokter dalam menangani pasien. Tanpa adanya perawat maka tidak jalannya seorang pasien yang jelas dan bermakna. Perawat haruslah

memiliki pengetahuan yang jelas dan baik dalam melayani pasien, dengan adanya perawat yang memberikan layanan yang baik agar mampu memuaskan pasien. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang cara melayani pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.15**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Memiliki Pengetahuan Yang Baik Tentang Cara Melayani Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	27	36
2	Setuju	26	34,6
3	Cukup Setuju	22	29,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang cara melayani pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 26 orang atau 34,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 22 orang atau 29,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pernyataan perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang cara melayani pasien ialah sangat setuju yang berjumlah 27 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat sangat baik dan berpengetahuan cara dan melayani pasien dengan baik, dengan itu pasien puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat tersebut.

## 8. Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Mampu Dan Handal Dalam Menangani Penyakit

Kehandalan dalam menangani penyakit yang di berikan oleh perawat maka diharuskan untuk melakukan berbagai pelatihan perawat dan sejenis yang lainnya. Dengan kehandalan dari seorang perawat tersebut akan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen untuk berkunjung berobat di instansi puskesmas tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu dan handal dalam menangani penyakit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.16**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Mampu dan Handal Dalam Menangani Penyakit**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	40
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu dan handal dalam menangani penyakit yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 40%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Dan pasien yang cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu dan handal dalam

menangani penyakit ialah sangat setuju yang berjumlah 30 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat yang berada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan ini sangat handal dan mampu menangani setiap pasien yang sakit.

### **9. Perawat Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Selalu Bersedia Dalam Membantu Pasien**

Kesediaan membantu dan selalu bersedia merupakan salah satu bentuk kelayakan seseorang kepada yang lain yang membutuhkan. Dengan adanya kesediaan untuk membantu dan bersedia dalam menyelesaikan tugas dan membantu pasien. Untuk membantu tersebut harus lah dibutuhkan orang lain.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu bersedia dalam membantu pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.17**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Selalu Bersedia Dalam Membantu Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	34,6
2	Setuju	28	37,3
3	Cukup Setuju	21	28
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu bersedia dalam membantu pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 26 orang atau 34,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 28 orang

atau 37,3%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 21 orang atau 28%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pernyataan perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu bersedia dalam membantu pasien ialah setuju yang berjumlah 28 orang. Hal ini disebabkan pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perawat dan perawat selalu bersedia membantu pasien dalam hal yang dibutuhkan pasien.

#### **10. Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Selalu Memberikan Peluang Dan Menanggapi Permintaan Pasien**

Permintaan pasien merupakan salah satu bentuk yang diinginkan oleh pasien tersebut karena dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dengan kesediaan untuk menyeimbangkan peluang dan permintaan pasien akan membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat tersebut. Perawat haruslah menyediakan peluang dan menanggapi pasien. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu memberikan peluang dan menanggapi permintaan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.18**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Selalu Memberikan Peluang dan Menanggapi Permintaan Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	48
2	Setuju	21	28
3	Cukup Setuju	10	13,3
4	Tidak Setuju	8	10,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu memberikan peluang dan menanggapi permintaan pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 36 orang atau 48%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 21 orang atau 28%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 10 orang atau 13,3%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 8 orang atau 10,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pernyataan perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu memberikan peluang dan menanggapi permintaan pasien ialah sangat setuju yang berjumlah 36 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien selalu meminta permintaan dalam membantu pasien.

#### **11. Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien**

Kebutuhan pasien merupakan salah satu pembinaan yang harus dilakukan kepada instansi khususnya puskesmas, dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh perawat. Dengan adanya kebutuhan yang sesuai dengan keinginan pasien akan memberikan daya tarik dan perhatian perawat kepada pasien. Dengan adanya pelayanan tersebut maka akan memberikan bentuk kesenangan dan kepuasan kepada pasien. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kebutuhan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.19**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas**  
**Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Kebutuhan Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	32	42,6
2	Setuju	27	36
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kebutuhan pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 32 orang atau 42,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengenai pernyataan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kebutuhan pasien ialah sangat setuju yang berjumlah 32 orang. Hal ini disebabkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pasien.

## **12. Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Yang Sesuai Dengan Jadwal**

Pelayanan yang sesuai dengan jadwal merupakan salah satu bentuk sikap perawat atau seseorang pada sebuah instansi untuk konsumennya dan memberikan bentuk yang jelas agar kemudahan agar tercapai dengan baik. Memberikan pelayanan dengan baik dan terjadwal juga termasuk dalam kesenangan dan kepuasan konsumen, untuk menjelaskan dari hasil pelayanan tersebut maka

kesesuaian terhadap jadwal yang diberikan haruslah jelas. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan jadwal dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.20**  
**Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Yang Sesuai Dengan Jadwal**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	30,6
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	20	26,6
4	Tidak Setuju	3	4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan jadwal berjumlah 75 orang responden. Pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 23 orang atau 30,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 20 orang atau 26,6%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 4%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan jadwal ialah setuju yang berjumlah 29 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat selalu menyediakan waktu dan menyesuaikan jadwal per pasien yang ingin berobat dan berkunjung di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tersebut.

### 13. Ruang Perawatan Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Type Puskesmas

Ruang perawatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam sebuah instansi atau rumah sakit yang sangat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menyembuhkan penyakit yang diderita pasien. Dengan ruang perawatan yang sesuai dengan type serta kelas berdasarkan tingkat ekonomi juga memberikan kemudahan kepada pasien.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai ruang perawatan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan type puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.21**  
**Tanggapan Responden Mengenai Ruang Perawatan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Type Puskesmas**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	32
2	Setuju	16	21,3
3	Cukup Setuju	29	38,6
4	Tidak Setuju	3	4
5	Sangat Tidak Setuju	3	4
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai ruang perawatan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan type puskesmas yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Pasien yan menjawab setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang atau 4%. Dan pasien yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 3 orang atau 4%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai ruang perawatan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan type puskesmas ialah cukup setuju yang berjumlah 29 orang atau 38,6%. Hal ini disebabkan bahwa ruang perawatan atau ruang op name untuk pasien pada Puskesmas Ukui ini tidak memberikan type yang baik, di samaratakan dengan kesesuaian fasilitas yang ada di puskesmas ini, agar tidak terjadi diskriminasi social kepada masyarakat yang ada didaerah ini.

#### **14. Pelayanan Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Tepat Waktu Dan Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan**

Ketepatan waktu dan kesesuaian janji yang diberikan akan membentuk kepercayaan dan kepuasan kepada pasien yang membutuhkan perawatan di sebuah instansi tersebut. Dengan adanya waktu yang tepat dan sesuai maka pasien tidak merasa dirugikan dan merasa diberi perhatian yang lebih dari pihak puskesmas atau instansi tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.22**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Tepat Waktu dan Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	32
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	22	29,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 22 orang atau 29,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan ialah setuju yang berjumlah 29 orang. Hal ini disebabkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter sangat baik dan sesuai dengan janji yang telah dijadwalkannya, oleh karena itu pasien puas berobat di Puskesmas Ukui tersebut.

#### **15. Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Tepat Dan Sesuai Dalam Penanganan Penyakit Yang Diderita Pasien**

Penanganan merupakan salah satu tonggak utama dalam permasalahan instansi medis, dengan penanganan tersebut maka akan diketahui sejauh mana dan sebaik mana pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut kepada pasien. Penanganan kepada pasien haruslah jelas dan sesuai dengan kebutuhan oleh pasien tersebut, tanpa adanya penanganan yang baik maka pasien kurang puas dalam menerimanya.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat dan sesuai dalam penanganan penyakit yang diderita pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.23**  
**Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**  
**Tepat dan Sesuai Dalam Penanganan Penyakit Yang Diderita Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	41,3
2	Setuju	44	58,6
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat dan sesuai dalam penanganan penyakit yang diderita pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 31 orang atau 41,3%. Dan pasien yang menjawab setuju berjumlah 44 orang atau 58,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat dan sesuai dalam penanganan penyakit yang diderita pasien ialah setuju yang berjumlah 44 orang. Hal ini disebabkan bahwa puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat mampu dan sesuai dalam menangani penyakit yang diderita pasien dan tidak salah memberikan resep obat kepada pasien.

#### **16. Perawat Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Pasien**

Perhatian merupakan salah satu bentuk rasa empati seseorang kepada yang membutuhkannya, perhatian dari perawat kepada pasien akan membentuk kesan yang lebih dalam dan rasa emosional yang lebih jelas. namun dalam membentuk

rasa yang baik dan perhatian secara individual kepada pasien cukup mengontrol makan dan obat yang diberikan untuk pasien tersebut.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian secara individual kepada pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.24**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	33,3
2	Setuju	27	36
3	Cukup Setuju	23	30,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel tanggapan responden mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian secara individual kepada pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang atau 33,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 23 orang atau 30,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian secara individual kepada pasien ialah setuju yang berjumlah 27 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat sangat perhatian dan empati kepada pasien yang berobat disana, dan berhadap pasien untuk cepat sembuh dari penyakitnya.

## 17. Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Mampu Memahami Penyakit Secara Spesifik/Khusus Kepada Pasien

Pemahaman dan pengetahuan yang mampu memberikan dampak yang besar kepada salah satu masalah yang akan memberikan keutamaan yang jelas kepada pasien, pemahaman tersebut harus jelas dan spesifik agar mampu memudahkan pasien, untuk memahami diharuskan memiliki kepribadian yang sosialisasi yang tinggi dan mendekati diri kepada pasien. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu memahami penyakit secara spesifik atau khusus kepada pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.25**  
**Tanggapan Responden Mengenai Perawat Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Mampu Memahami Penyakit Secara Spesifik atau Khusus Kepada Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	26,6
2	Setuju	27	36
3	Cukup Setuju	19	25,3
4	Tidak Setuju	9	12
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu memahami penyakit secara spesifik atau khusus kepada pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang atau 26,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Pasien yang menjawab cukup

setuju berjumlah 19 orang atau 25,3%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 9 orang atau 12%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai perawat pada puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu memahami penyakit secara spesifik atau khusus kepada pasien ialah setuju yang berjumlah 27 orang. Hal ini disebabkan bahwa perawat yang ada di Puskesmas Ukui ini sangat kompeten menangani masalah pasien secara spesifik dan menanganinya dengan baik.

#### **18. Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Kenyamanan Pasien Dalam Melakukan Perawatan**

Kenyamanan dan pemberian kemudahan selama perawatan medis akan membuat pasien merasa puas dan mampu memberikan dampak yang memberikan kesembuhan kepada pasien tersebut. Dengan adanya kenyamanan yang diberikan oleh perawat atau dokter pada sebuah instansi juga dibutuhkan. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.26**  
**Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memberikan Kenyamanan Pasien Dalam Melakukan Perawatan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Setuju	29	38,6
2	Setuju	24	32
3	Cukup Setuju	20	26,6
4	Tidak Setuju	2	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 20 orang atau 26,6%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan ialah sangat setuju yang berjumlah 29 orang. Hal ini disebabkan bahwa puskesmas Ukui memberikan pelayanan yang baik agar memberikan kenyamanan kepada pasien yang menginginkan perawatan dengan baik demi kesembuhan pasien.

#### **19. Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sopan Dan Ramah Kepada Pasien**

Dalam melakukan pelayanan haruslah memberikan bentuk kesan yang ramah dan sopan kepada orang lain agar selama mendapatkan pelayanan tersebut akan memberikan kepuasan kepada orang lain. Dengan adanya kepuasan tersebut maka akan menunjukkan bentuk yang positif dan memberikan kenyamanan kepada orang lain. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sopan dan ramah kepada pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.27**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas**  
**Ukui Kabupaten Pelalawan Sopan Dan Ramah Kepada Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	42	56
2	Setuju	30	40
3	Cukup Setuju	3	4
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sopan dan ramah kepada pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 42 orang atau 56%. Dan pasien yang menjawab setuju berjumlah 30 orang atau 40%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 3 orang atau 4%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sopan dan ramah kepada pasien ialah sangat setuju yang berjumlah 42 orang atau 56%. Hal ini disebabkan bahwa pelayanan di puskesmas Ukui ini memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dan memberikan perhatian yang cukup selama melayani pasien yang sakit dan ingin berobat di puskesmas tersebut.

**Tabel 5.28**  
**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (X) Di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Variabel Kualitas Pelayanan	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Peralatan yang ada di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat modern	16	20	26	13	0	264
Bobot Nilai	80	80	78	26	0	
Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan berpenampilan menarik	34	27	14	0	0	320
Bobot Nilai	170	108	42	0	0	
Fasilitas medis Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang lengkap	10	8	31	26	0	227
Bobot Nilai	50	32	93	52	0	
Ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki ruang yang nyaman	21	33	17	4	0	201
Bobot Nilai	105	132	51	8	0	
Obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien	46	29	0	0	0	346
Bobot Nilai	230	116	0	0	0	
Dokter yang menangani pasien sangat kompeten dibidangnya	36	39	0	0	0	336
Bobot Nilai	180	156	0	0	0	
Perawat memiliki pengetahuan yang baik tentang cara melayani pasien	27	26	22	0	0	305
Bobot Nilai	135	104	66	0	0	

Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu dan kehandalan dalam menangani penyakit	30	29	16	0	0	209
Bobot Nilai	150	116	48	0	0	
Perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu bersedia dalam mebantu pasien	26	28	21	0	0	204
Bobot Nilai	130	112	63	0	0	
Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan selalu memberikan peluang dan menanggapi permintaan pasien	36	21	10	8	0	310
Bobot Nilai	180	84	30	16	0	
Pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kebutuhan pasien	32	27	16	0	0	316
Bobot Nilai	160	108	48	0	0	
Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan jadwal	23	29	20	3	0	297
Bobot Nilai	115	116	60	6	0	
Ruang perawatan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan type puskesmas	24	16	29	3	3	277
Bobot Nilai	120	64	87	6	3	
Pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan	24	29	22	0	0	302
Bobot Nilai	120	116	66	0	0	

Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tepat dan sesuai dalam penanganan penyakit yang diderita pasien	31	44	0	0	0	331
Bobot Nilai	155	176	0	0	0	
Perawat pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan perhatian secara individual kepada pasien	25	27	23	0	0	302
Bobot Nilai	125	108	69	0	0	
Perawat Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan mampu memahami penyakit secara spesifik/khusus kepada pasien	20	27	19	9	0	283
Bobot Nilai	100	108	57	18	0	
Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memberikan kenyamanan pasien dalam melakukan perawatan	29	24	20	2	0	215
Bobot Nilai	145	96	60	4	0	
Pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sopan dan ramah kepada pasien	42	30	3	0	0	339
Bobot Nilai	210	120	9	0	0	
Total Skor						5.384
Skor Tertinggi						346
Skor Terendah						201
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator Obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien yaitu dengan skor sebanyak 346. Dan yang paling rendah berada pada indikator Ruang

tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki ruang yang nyaman dengan skor sebanyak 201.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

Skor Maksimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$

$$19 \times 5 \times 75 = 7.125$$

Skor Minimal :  $\sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$

$$19 \times 1 \times 75 = 1.425$$

Rata-Rata :  $\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$

$$: \frac{7.125 - 1.425}{5}$$

$$: 1.140$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan maka dapat ditentukan dibawah ini:

Sangat Baik = 7.125- 5.985

**Baik = 5.985- 4.845**

Netral = 4.845- 3.705

Tidak Baik = 3.705- 2.565

Sangat Tidak Baik = 2.565- 1.425

Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan adalah sebesar 5.384. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 5.985-

4.845 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil tanggapan responden yaitu mayoritas responden pada kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

#### **5.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Kepuasan merupakan salah satu bentuk dan sikap yang ditunjukkan kepada pelanggan dalam melakukan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan nya oleh sebuah produk atau sebuah instansi. Konsumen yang puas akan memberikan dampak yang jelas dan positif kepada kepuasannya tersebut. Dari adanya bentuk kepuasan tersebut akan memberikan dampak yang pasti dan akan mampu mendayagunakan yang berefek kepada kualitas perusahaan atau produk dalam menjalankan bisnis atau selama menjalani bisnisnya tersebut.

Untuk menjelaskan kepuasan pelanggan di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Kualitas Dan Kenyamanan Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Yang Dirasakan Dengan Perjanjian Sebelumnya**

Kualitas merupakan salah satu bentuk kepuasan konsumen yang sesuai dengan pengharapan dalam sebuah perusahaan. Namun dengan membentuk dan merasakan kualitas dan nyaman yang sesuai dengan keinginan konsumen maka harus ada sebuah konsisten pada sebuah produk atau bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pasien tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan

responden mengenai kualitas dan kenyamanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan yang dirasakan dengan perjanjian sebelumnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.29**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas dan Kenyamanan Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Yang Dirasakan Dengan Perjanjian Sebelumnya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	21	28
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	25	33,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai kualitas dan kenyamanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan yang dirasakan dengan perjanjian sebelumnya yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 21 orang atau 28%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 25 orang atau 33,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan kualitas dan kenyamanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan yang dirasakan dengan perjanjian sebelumnya ialah setuju yang berjumlah 29 orang. Hal ini disebabkan bahwa Puskesmas memberikan kenyamanan kepada pasien yang berkunjung dan berobat disana dan sesuai dengan perjanjian yang telah dbuat dan sesuai dengan keinginan oleh pasien tersebut.

## 2. Harga Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Kualitas Yang Ditetapkan

Harga merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen kepada sebuah produk atau instansi dengan kesesuaian harga yang sesuai dengan keinginan dan kantong konsumen tersebut. Harga dan kualitas yang ditetapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen agar dapat memberikan dan menentukan kemudahan yang ada pada dirinya dan tidak menyulitkan dirinya sendiri. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai harga yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.30**  
**Tanggapan Responden Mengenai Harga Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Kualitas Yang Ditetapkan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	26,6
2	Setuju	29	38,6
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai harga yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 30 orang atau 26,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 29 orang atau 38,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai harga yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan ialah sangat setuju yang berjumlah 30 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien yang berobat di Puskesmas tersebut memberikan harga yang sesuai dengan keadaan ekonomi dan memiliki resep obat serta dokter yang mampu menyembuhkan penyakit pasien.

### **3. Harapan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Penawaran Dari Puskesmas**

Harapan merupakan salah satu bentuk yang diberikan agar dapat memberikan kemudahan dan kepuasan kepada konsumen. Karena dari harapan tersebut maka keinginan nya dapat tercapai dan terealisasi dengan baik. Dari harapan maka lahirlah pencapaian pada sebuah aktivitas dan dari apa yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai harapan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan penawaran dari puskesmas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.31**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pasien Pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Penawaran Dari Puskesmas**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Setuju	25	33,3
2	Setuju	28	37,3
3	Cukup Setuju	22	29,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai harapan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan penawaran dari puskesmas yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 25 orang atau 33,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 28 orang atau 37,3%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 22 orang atau 29,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan harapan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan penawarann dari puskesmas ialah stuju yang berjumlah 28 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien senang dan puas terhadap penawaran yang telah diberikan kepada puskesmas, kesesuaian harapan dan penawaran yang membuat konsumen tersebut puas.

#### **4. Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Kenyataan Dengan Harapan Pasien Untuk Sembuh**

Kesesuaian harapan yang dapat diderita oleh pasien untuk sembuh akan memberikan dampak yang besar kepada pasien dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Dengan adanya bentuk dan kenyataan yang sama dengan harapan tersebut, maka proses pasien untuk sembuh juga akan menambah pelanggan atau pasien yang terbaru. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai kenyataan dengan harapan pasien untuk sembuh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.32**  
**Tanggapan Responden Mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sesuai Dengan Harapan Pasien Untuk Sembuh**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	49,3
2	Setuju	23	30,6
3	Cukup Setuju	15	20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan harapan pasien untuk sembuh yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 37 orang atau 49,3%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 23 orang atau 30,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 15 orang atau 20%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan harapan pasien untuk sembuh ialah sangat setuju yang berjumlah 37 orang. Hal ini disebabkan bahwa harapan pasien sangat sesuai dalam membantu untuk menyembuhkan penyakit pasien, resep dan pelayanan yang diberikan akan membantu kesembuhan untuk pasien.

#### **5. Pasien Berminat Untuk Berobat Kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Minat merupakan salah satu keinginan yang ada dalam benak konsumen dalam memilih dan menetapkan apa yg ada dalam dirinya berdasarkan sesuatu yang dibutuhkannya. Dengan pilihan tersebut akan memberikan kemudahan kepada pasien, dan minat yang dipilih pasien juga harus sesuai sebelumnya kepada puskesmas tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pasien

berminat untuk berobat ke Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.33**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pasien Berminat Untuk Berobat**  
**Kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	34,6
2	Setuju	28	37,3
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	12	16
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pasien berminat untuk berobat kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju yang berjumlah 26 orang atau 34,6%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 12 orang atau 16%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai pasien berminat untuk berobat kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan ialah setuju yang berjumlah 28 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien berobat dan berkunjung ke Puskesmas ini karena minat dan kemenarikannya sendiri.

#### **6. Pasien Merasa Puas Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Kepuasan merupakan salah satu bentuk yang dilahirkan secara langsung dan secara nampak kepada konsumen dan pelanggan atas kesesuaian harapan yang diinginkannya. Dan dari pengharapannya itu dapat membentuk daya dan cipta yang di berikan secara otomatis agar berbentuk sikap yang positif kepada konsumen.

Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.34**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pasien Merasa Puas Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	33	44
2	Setuju	26	34,6
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 33 orang atau 44%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 26 orang atau 34,6%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan ialah sangat setuju yang berjumlah 33 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien merasa puas segala pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan ini.

## 7. Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Dapat Memenuhi Kebutuhan Pasien

Pelayanan merupakan salah satu bentuk yang dicapai oleh sebuah perusahaan atau produk agar saling meningkatkan daya cipta dan kekuatan produk yang mampu bersaing dengan yang lainnya, untuk mencapai hal itu maka dibutuhkan pencapaian yang lebih tinggi untuk memenuhi segala kebutuhan pasien tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat memenuhi kebutuhan pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.35**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Dapat Memenuhi Kebutuhan Pasien**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	32
2	Setuju	37	49,3
3	Cukup Setuju	14	18,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat memenuhi kebutuhan pasien yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 37 orang atau 49,3%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 14 orang atau 18,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat

memenuhi kebutuhan pasien ialah setuju. Hal ini disebabkan pasien memberikan dan melayani pasien dengan baik sehingga kebutuhan pasien dapat sesuai dengan kebutuhannya.

#### **8. Pasien Merekomendasikan Kepada Kerabat Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sangat Memuaskan**

Kepuasan yang telah diberikan kepada salah satu konsumen atau beberapa konsumen agar dapat memberikan daya guna dan kualitas yang baik maka akan memberikan bentuk rekomendasi yang sangat memuaskan, dalam memberikan daya yang akan memberikan kualitas konsumen, dengan membentuk kualitas yang baik. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.36**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pasien Merekomendasikan Kepada Kerabat Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Sangat Memuaskan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	34	45,3
2	Setuju	18	24
3	Cukup Setuju	23	30,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan yang berjumlah 75 orang responden. Pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 34 orang atau 45,3%.

Pasien yang menjawab setuju berjumlah 18 orang atau 24%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 23 orang atau 30,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan ialah sangat setuju yang berjumlah 34 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan Puskesmas Ukui, hal ini yang menyebabkan pasien merekomendasikannya kepada orang lain.

#### **9. Pasien Merekomendasikan Kepada Kerabat Bahwa Manfaat Dan Obat Yang Diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Dapat Menyembuhkan Penyakit**

Kesembuhan penyakit merupakan salah satu bentuk yang diinginkan oleh pasien dalam menentukan dan menetapkan untuk memilih dalam menyelesaikan suatu masalah, namun ada beberapa permasalahan yang harus dipungkiri agar pasien tersebut mendapatkan manfaat dan obat yang diberikan oleh perawat, dan hal yang demikian akan membuat pasien merekomendasikan kepada orang lain. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa manfaat dan obat yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat menyembuhkan penyakit dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.37**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pasien Merekomendasikan Kepada**  
**Kerabat Bahwa Manfaat dan Obat Yang Diberikan Puskesmas Ukui**  
**Kabupaten Pelalawan Dapat Menyembuhkan Penyakit**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	27	36
2	Setuju	24	32
3	Cukup Setuju	16	21,3
4	Tidak Setuju	8	10,6
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa manfaat dan obat yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat menyembuhkan penyakit yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 27 orang atau 36%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 16 orang atau 21,3%. Dan pasien yang menjawab tidak setuju berjumlah 8 orang atau 10,6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai merekomendasikan kepada kerabat bahwa manfaat dan obat yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat menyembuhkan penyakit ialah sangat setuju yang berjumlah 27 orang. Hal ini disebabkan bahwa pasien selalu memberikan rekomendasi kepada orang lain, baik kerabat maupun keluarganya bahwa obat yang di berikan dokter sesuai dengan penyakit yang dideritanya.

## 10. Merekomendasikan Kepada Kerabat Bahwa Fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memadai

Fasilitas merupakan salah satu bentuk yang digunakan dalam waktu yang lama oleh beberapa dan seluruh pengunjung pada salah satu instansi. Dengan fasilitas yang memadai akan memudahkan konsumen untuk memberikan kenyamanan dan meningkatkan mood atau perasaan yang berefek kepada kepuasan konsumen tersebut. Untuk melihat hasil tanggapan responden mengenai merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas Kabupaten Pelalawan Memadai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.38**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pasien Merekomendasikan Kepada Kerabat Bahwa Fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan Memadai**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	26,6
2	Setuju	24	32
3	Cukup Setuju	31	41,3
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memadai yang berjumlah 75 orang responden. pasien yang menjawab sangat setuju berjumlah 20 orang atau 26,6%. Pasien yang menjawab setuju berjumlah 24 orang atau 32%. Dan pasien yang menjawab cukup setuju berjumlah 31 orang atau 41,3%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berdasarkan pernyataan mengenai pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas

Ukui Kabupaten Pelalawan memadai ialah cukup setuju yang berjumlah 31 orang. Hal ini disebabkan bahwa fasilitas yang dimiliki Puskesmas Ukui kurang memadai dan kurang lengkap, hal ini dikarenakan jika ada pasien yang butuh perawatan intensif akan dipindahkan dan dirujuk ke rumah sakit.

**Tabel 5.39**  
**Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien (Y) Di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Variabel Kepuasan Pasien	Skor Jawaban					Skor
	5	4	3	2	1	
Kualitas dan kenyamanan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan yang dirasakan dengan perjanjian sebelumnya.	21	29	25	0	0	296
Bobot Nilai	105	116	75	0	0	
Harga yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan	30	29	16	0	0	314
Bobot Nilai	150	116	48	0	0	
Harapan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai dengan penawaran dari puskesmas	25	28	22	0	0	278
Bobot Nilai	100	112	66	0	0	
Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sesuai kenyataan dengan harapan pasien untuk sembuh	37	23	15	0	0	322
Bobot Nilai	185	92	45	0	0	
Pasien berminat untuk berobat kepuskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan	26	28	16	12	0	314

Bobot Nilai	130	112	48	24	0	
Pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan	33	26	16	0	0	317
Bobot Nilai	165	104	48	0	0	
Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat memenuhi kebutuhan pasien	24	37	14	0	0	310
Bobot Nilai	120	148	42	0	0	
Pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan	34	18	23	0	0	411
Bobot Nilai	170	72	69	0	0	
Pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa manfaat dan obat yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan dapat menyembuhkan penyakit	27	24	16	8	0	395
Bobot Nilai	135	96	48	16	0	
Merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memadai	20	24	31	0	0	289
Bobot Nilai	100	96	93	0	0	
Total Skor						3.246
Skor Tertinggi						411
Skor Terendah						289
Kriteria Penilaian						Baik

Sumber: Data Olahan (2020)

Dari tabel diatas dapat dilihat persentase tertinggi berada pada indikator Pasien merekomendasikan kepada kerabat bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan sangat memuaskan yaitu dengan skor sebanyak 411. Dan yang paling rendah berada pada indikator Merekomendasikan kepada kerabat bahwa fasilitas Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memadai dengan skor sebanyak 289.

Dan untuk mengetahui jumlah skor ideal seluruh jawaban responden tertinggi maka dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

$$\text{Skor Maksimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot tertinggi} \times \sum \text{Responden}$$

$$10 \times 5 \times 75 = 3.750$$

$$\text{Skor Minimal} : \sum \text{item} \times \text{bobot terendah} \times \sum \text{Responden}$$

$$10 \times 1 \times 75 = 750$$

$$\text{Rata-Rata} : \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{5}$$

$$: \frac{3.750-750}{5}$$

$$: 600$$

Untuk mengetahui tingkat kategori variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Baik} = 3.750- 3.150$$

$$\text{Baik} = 3.150- 2.550$$

$$\text{Netral} = 2.550- 1.950$$

$$\text{Tidak Baik} = 1.950- 1.350$$

Sangat Tidak Baik = 1.350- 750

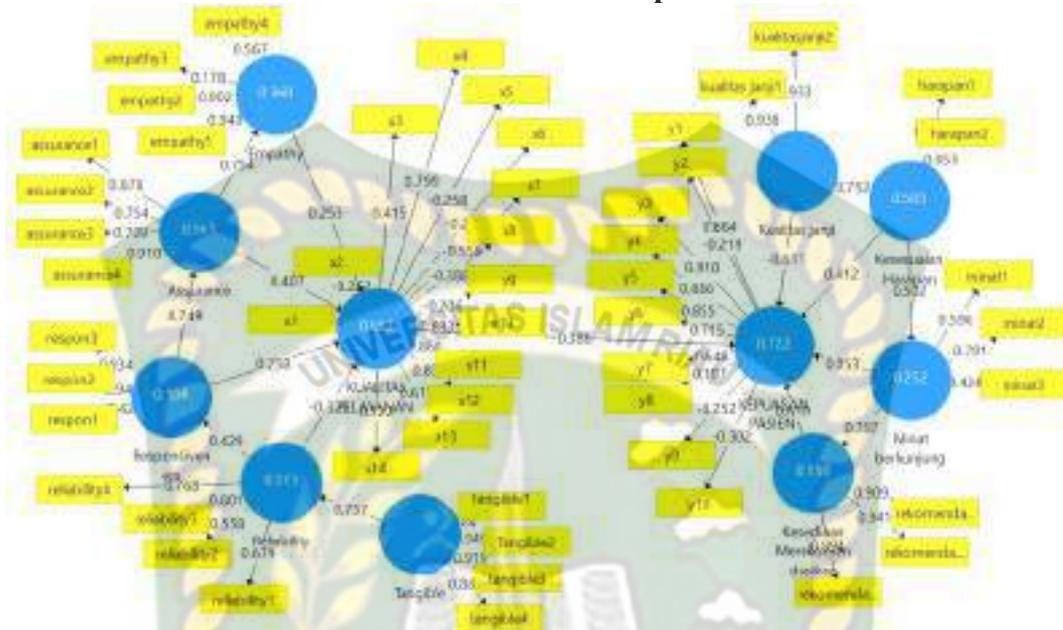
Berdasarkan data pada tabel tersebut, hasil skor total untuk variabel kepuasan pasien di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan adalah sebesar 3.246. Pada skala penelitian skor tersebut berada pada rentang skala antara 3.750- 3.150 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa dari hasil tanggapan responden yaitu mayoritas responden pada variabel kepuasan pelanggan yang kurang baik dan fasilitas yang kurang memadai dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

### **5.5 Uji Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan**

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Gozali 2006, Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Metode Partial Least Square yang merupakan metode alternative analisis dengan SEM yang berbasis variance.

Model structural Partial Leas Square dalam penelitian ini di tampilkan pada gambar 5.1 berikut ini.

**Gambar 5.1**  
**Outer Model Smartpls**



Sumber: Smartpls 3.0, 2020

Berdasarkan dari gambar diatas dapat ditunjukkan bahwa setiap konstruk diukur dengan beberapa dimensi, dimana tiap dimensi memiliki indicatonya masing-masing yang dari sebagian konstruk tersebut menggunakan second order Confirmatory Analysis (CFA). CFA merupakan salah satu bentuk analisis faktor yang memiliki tujuan utamanya adalah untuk menguji apakah indikator-indikator yang sudah dikelompokkan berdasarkan variabel (konstruknya).

### **5.5.1 Avarage Variance Extracted (AVE)**

AVE ialah rata-rata persentase dari skor varian yang diekstraksi dari sebuah perangkat variabel laten yang telah diestimasi melalui nilai loading standarize dalam proses algoritm PLS. Nilai AVE yang diharapkan dalam penelitian ini ialah  $>0,5$ . Jika nilai konstruk diatas  $0,50$  maka model dianggap kuat. Untuk melihat nilai AVE dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.40**  
**Average Variance Extracted (AVE)**

Konstruk	AVE	Ket
Kualitas Pelayanan	0,837	Kuat
Kepuasan Psaien	0,774	Kuat

Sumber: Average Variance Extraced, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai konstruk AVE (Average Variance Extraced) dalam penelitian ini lebih besar dari 0,5. Nilai Ave pada kualitas pelayanan ialah 0, 837 dan nilai AVE pada kepuasan pasien ialah 0,774. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai AVE pada seluruh konstruk ini memiliki model yang kuat dalam pengujian nilai AVE dan dapat dilanjutkan.

### 5.5.2 Cronbach's Alpha

Hasil uji reliabilitas bisa diperkuat dengan nilai refleksif Cronbach's Alpha yang sering disebut Goldstein, namun penggunaan Cronbach's Alpha untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah dikarenakan nilai Rule of Thumbnya harus lebih besar dari 0,70. Namun dalam penelitian ini nilai Cronbach's Alphanya lebih besar dari nilai Rule Of Thumbnya, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.41**  
**Cronbach's Alpha**

Konstruk	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan (X)	0,720
Kepuasan Pasien (Y)	0,718

Sumber: Cronbach's Alpha, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil dri Cronbach's Alpha bahwa nilai konstruk yang didapat dari refleksif outer model untuk cronbach's alpha berada diatas 0,70. Yang berarti nilai tersebut berada diatas standarisasi Rule of Thumb, yaitu nilai tersebut dianggap model yang kuat sehingga kehandalan konstruk dalam penelitian ini dapat dijadikan acuan dasar dalam menilai. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada keseluruhan konstruk ini dapat diterima dan memiliki nilai yang tinggi.

## 5.6 Analisis Evaluasi Measurement Inner Model

### 5.6.1 R-Square Adjusted ( $R^2$ )

Melalui inner model bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini, yaitu seberapa besar hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan dengan ketiga konstruk lainnya (kualitas pelayanan jasa). Berikut ini adalah nilai R- Square pada konstruk berikut ini:

**Tabel 5.42**  
**R- Square Adjusted**

Konstruk	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,707

Sumber: Adjusted Square, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa R-Square memberikan nilai 0,707 pada konstruk variabel di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Nilai tersebut berada diatas standarisasi Rule Of Thumb yaitu diatas 0,70 yang menunjukkan bahwa model tersebut kuat (Hair et al, dalam Ghozali, 2011). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan akan mampu menjelaskan kepuasan

pasien sebesar 70,7% sedangkan sisanya 29,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam konstruk variabel penelitian ini seperti minat konsumen, keputusan pembelian, harga, kualitas produk, citra merek dan yang lain-lain.

### 5.6.2 Uji Multikolinearitas (VIF)

Interkorelasi adalah suatu hubungan yang linear atau hubungan yang kuat antara satu variabel bebas atau variabel predictor lainnya dalam model struktural. Collinearity Statistic ini, dapat dikatakan VIF yang baik dan positif adalah memiliki nilai konstruk yang kurang dari ( $< 0,30$ ) jika VIF nya lebih tinggi maka konstruk tersebut tidak memiliki nilai yang positif. Adapun konstruk model VIF dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.43**  
**Collinearity Statistic**

Konstruk	VIF	Ket
Kualitas Pelayanan	2,288	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kepuasan Pasien	1,003	Tidak terjadi Multikolinearitas

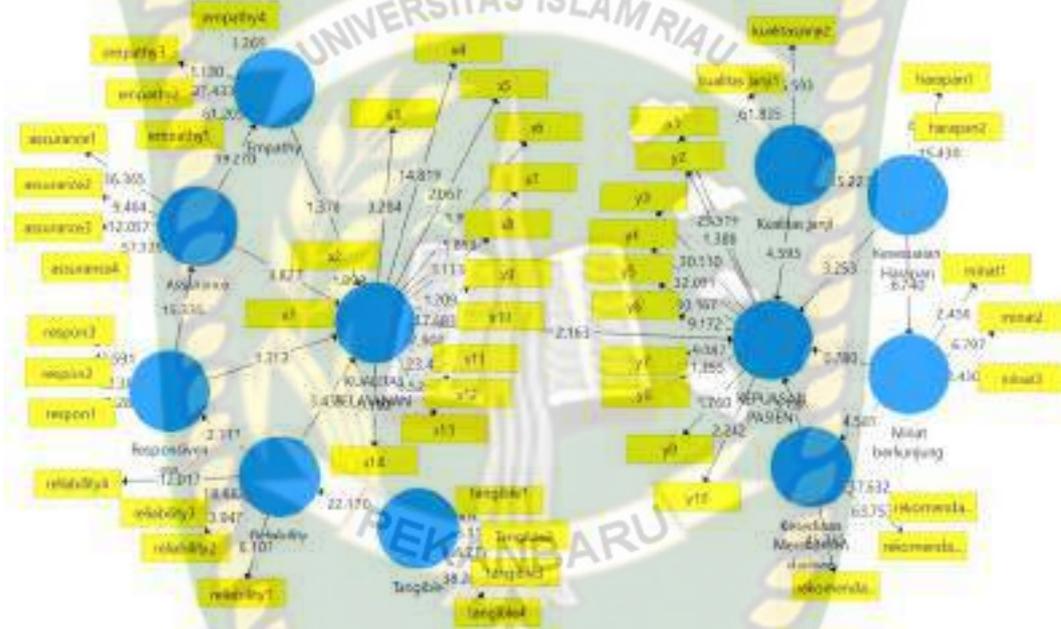
Sumber: Collinearity Statistic, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa konstruk, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak memiliki pengaruh yang dominan dalam menentukan uji multikolinearitas (VIF) terhadap kepuasan pasien. Dari keseluruhan konstruk tersebut dinyatakan bahwa seluruh konstruk memiliki faktor dominan dalam nilai VIF  $< 0,30$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa keseluruhan konstruk dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

**5.7 Analisa Bootstrapping SmartPLS (Pengujian Hipotesis)**

Berdasarkan data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Adapun gambar dari hasil bootstrapping dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 5.2  
Botstrapping Smarpls 3.0**



Sumber: Bootstrapping Smartpls 3.0, 2020

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai T- Statistic dan nilai P-Values. Hipotesis penelitian ini dapat diterima jika nilai T-statistic > 1,96 dan P-Values <0,05. Berikut ini adalah tabel uji Hipotesis dan P- Values sebagai berikut:

**Tabel 5.44**  
**Uji T dan P-Values**

	Original Sample	Sample Mean	S. Dev	T-Statistic	P- Values
Kualitas Pelayanan-Keputusan Pasien	0,386	0,391	0,178	2,163	0,031

Sumber: T- Statistic, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Dengan pengujian yang menggunakan P-Value sebesar = 0,05 dan T-value sebesar 1,96 (Chin, 1998). Diperoleh T-Value > 1,96. Hasil pengujian kosntruk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai T-Statistic 2,163 dengan nilai P- Values 0,031

Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian T-Statistic > T-Value (2,163 > 1,96) yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yaitu ( $H_1$ ) diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.

### 5.8 Pembahasan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang terbaik dan diberikan dengan merealisasi untuk kinerja dan peningkatan kualitas instansi yang bergerak pada bidang jasa maka kepuasan akan semakin meningkat.

Skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan ini berada pada obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien hal ini disebabkan

pemberian obat yang sesuai dan jelas akan memudahkan dan memberikan kesembuhan kepada pasien yang berkunjung pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tersebut. Dengan adanya obat yang sesuai tersebut akan memberikan kepuasan pasien selama berobat di puskesmas tersebut.

Skor terendah pada variabel kualitas pelayanan ini berada pada Ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki ruang yang nyaman. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut ruang tunggu dan ruang tempat pemanggilan pengobatan kurang baik dan kurang nyaman dan berdempet-dempetan, hal ini yang menyebabkan pasien tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan Puskesmas Ukui tersebut. Ruang tunggu pada Puskesmas Ukui Pelalawan ini pada masa pandemi Covid- 19 ini mengharuskan dan mewajibkan untuk menjaga jarak kepada orang lain, dan kepada pasien yang mau berobat di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan, hal ini bertujuan agar memutuskan mata rantai dari virus corona tersebut, dan pasien atau orang yang berobat ke Puskesmas Ukui Kabupetan Pelalawan menjadi nyaman.

Kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien yang ingin berobat. Dengan adanya kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien maka akan memungkinkan pasien tersebut puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Analisa Bootstrapping Uji T dan P-Value hasil pengujian kosntruk kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , yaitu ( $H_1$ )

diterima, yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Ukui, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan. Pelayanan yang terbaik dari Puskesmas Ukui adalah dokter yang cepat tanggap dalam menangani penyakit pasien serta obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, kemudian ruang tunggu yang nyaman juga sangat penting terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferry Ardiyan pada tahun 2017 yang berjudul pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada puskesmas Kedung Mundu Semarang). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini yang membuat pasien selalu berobat di puskesmas Kedung Mundu Semarang tersebut. Dan penelitian selanjutnya dilakukan oleh Bambang Jatmiko pada tahun 2014 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Rajabasa Indah Bandar Lampung. Hasil penelitiannya sama-sama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas atau rumah sakit tersebut sama sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian tersebut maka yang akan dijadikan kesimpulan ialah

1. Kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.
2. Skor tertinggi pada variabel kualitas pelayanan ini berada pada Obat yang diberikan sesuai dengan penyakit yang diberikan untuk pasien hal ini disebabkan pemberian obat yang sesuai dan jelas akan memudahkan dan memberikan kesembuhan kepada pasien yang berkunjung pada Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan tersebut.
3. Skor terendah pada variabel kualitas pelayanan ini berada pada Ruang tunggu Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan memiliki ruang yang nyaman. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut ruang tunggu dan ruang tempat pemanggilan pengobatan kurang baik dan kurang nyaman dan berdempet-dempetan, hal ini yang menyebabkan pasien tidak nyaman dengan fasilitas yang diberikan Puskesmas Ukui tersebut.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka yang dijadikan saran-saran dari penulis ialah:

1. Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan diharapkan untuk selalu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pasien.

serta memperbaiki fasilitas yang masih kurang nyaman untuk pasien sehingga pasien merasa puas ketika berada di Puskesmas tersebut

2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk selalu memperbaiki wawasan pengetahuan dengan cara mencari variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien pada objek penelitian di Puskesmas Ukui Kabupaten Pelalawan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed. 1. Yogyakarta: ANDI
- Adikoesumo, Suprpto. 1995. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Ardiyana, Ferry. 2017. *Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada puskesmas kedung mundu semarang)*. Semarang : Universitas Pandanaran Semarang.
- Doll, W. J And Torkzadeh (2003). *A Confirmatory Factor Analysis of The Ende User Computing Satisfaction Instrument: MIS, Quarterly*.
- Hair, Tomas, Ringle, And Marko Sarstedt. 2014. *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modelling*. Long Angeles: SAGE Publication.
- Imam, Ghazali. 2015, *Konsep dan Teknik Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian*, Semarang: Undip
- Irawan, handi. 2003. *10 Prinsip kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Jatmiko, Bambang. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas rajabasa indah bandar lampung*. Lampung : Universitas Lampung.
- JT. Suprpto. 2000. *Statistik Jilid 1*.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 2 Edis Keenam*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management, analisis perencanaan, implementasi dan kontrol, Jilid*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2003, *Marketing Management Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, jilid 8*. Jakarta : Salemb Empat.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.

- Muriadi. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Pada R.umah Sakit Mesra Kabupaten Kampar Provinsi Riau : Studi Kasus rawat inap*. Riau : Universitas Islam Riau.
- Musa dan Nurfitri. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Penerbit Fajar Agung.
- Nidia. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas bara-baraya makassar*. Makassar : Universitas Hasanuddin
- Nova, Ria. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas Bandar Seikijang Kabupaten Pelalawan*. Riau : Universitas Islam Riau
- Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. *Prinsip Prinsip Total Quality Service. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andy.
- Wisma, Sinta. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di puskesmas gondang, sragen*. Sragen : Universitas Muhammadiyah Surakarta.