



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA KLINIK BASMALAH**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

Elis Siti Muhlisoh

0211 13 169

**UNIVERSITAS PAKUAN  
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN**

**2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
PADA KLINIK BASMALAH**

**SKRIPSI**

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari : Sabtu, Tanggal : 28 / Oktober / 2017

Elis Siti Muhliso

021113169

Menyetujui,

Dosen Penguji



(Dra. Hj. Sri Hartini., MM)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Dra. Sri Pudjawati, MM.)

## ABSTRAK

ELIS SITI MUHLISOH, NPM 0211 13 169, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik BASMALAH. Dibawah bimbingan OKTORI KISWATI ZAINI dan SRI PUDJAWATI sebagai anggota komisi pembimbing Tahun 2017.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesifikasi, diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter). Klinik juga sering dikaitkan dengan praktek medis umum yang dijalankan oleh satu atau beberapa dokter umum atau manajer praktek. Dari tahun 2013-2015 jumlah keluhan yang didapat berfluktuatif karena dari tahun 2013 jumlah keluhan pasien terdapat 13.51%, tahun 2014 keluhan pasien terdapat 24.00% dan tahun 2015 turun menjadi 20,62%.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien Klinik ASMALAH. Diharapkan informasi yang diperoleh dari Klinik dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan mencapai harapan dan keinginan konsumen. Penelitian ini berlokasi di jl. Gunung Malang Curug Luhur Indah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, jenis data kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Klinik BASMALAH yang pada saat penelitian berada di Klinik BASMALAH.

Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *non-probability sampling*, sebanyak 120 responden. Adapun teknik analisis yang digunakan analisis statistik deskriptif dan *Importance Performance Analysis* melalui program SPSS 20.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan tingkat kualitas pelayanan jasa mendapatkan hasil positif, yaitu Tingkat kepuasan hanya 4 yang belum memuaskan pasien, yaitu bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, perawat bersedia menanggapi keluhan pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, perawat bersikap cekatan serta menghargai pasien. yang lainnya 11 indikator yang memuaskan pasien. Secara rata-rata 3,41 merasa puas terhadap kinerja, serta rata-rata 3,39 merasa puas terhadap harapan. Tingkat kualitas pelayanan sebesar 102,28%. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kepuasan konsumen berada pada kriteria puas. Hal ini menunjukkan kecermatan tingkat kesesuaian antara variabel Kualitas pelayanan jasa (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dengan Kepuasan konsumen. Bahwa prioritas utama yaitu klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dan toilet, perawat menerima dan melayani dengan baik, perawat melakukan tindakan yang cepat dan tepat. Pertahankan prestasi yaitu fasilitas gedung yang indah dan bersih, bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien, tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Prioritas rendah yaitu tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih, perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan dijanjikan, perawat melayani pasien dengan baik, perawat bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Dan prioritas terlalu berlebih yaitu dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

Kata-kata kunci: *Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pasien*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu WaTa'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan semaksimal mungkin. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Terimakasih Orang tuaku Didin A Tarmidi dan Agustini serta kakak-kakak dan adik-adikku yang selalu memberikan motivasi, doa yang tak henti-hentinya mengalir, dukungan moril, kasih sayang dan dukungan material.

Adapun judul Skripsi yang penulis jadikan topik pembahasan dalam penulisan Skripsi ini adalah **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK BASAMLAH”**.

Penulis telah berusaha dengan segala upaya agar Skripsi ini dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat dan menghasilkan Skripsi yang memuaskan.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak Herdiyana, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor..
3. Ibu Tutus Rully, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Ibu Oktori Kiswati Zaini S.E., M.M. selaku ketua komisi pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Ibu Sri Pudjawati Dra., M.M. selaku anggota komisi pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen, Staff Tata Usaha dan Karyawan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
6. Terima kasih kepada orang tuaku, Bapak Didin A Tarmidi dan Ibu Agustini yang seanehtiasa memberikan dukungan baik moral maupun material serta doa-doa yang telah dipanjatkan untuk mendoakan penulis.
7. Kepada kakak-kakakku tercinta Siti Farida SE serta suami, Siti Miyannah SH serta suami, Atik Siti Kartika S.Pd. serta suami, serta adik-adikku tercinta Eci Siti Lesmiah, Muhammad Rivan Nullah dan Muhammad Rizwan Nurullah serta keluarga besar lainnya yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
8. Kepada segenap karyawan dan pemilik pada Klinik Basmalah yang bersedia menerima dan memberikan data serta informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat terbaikku Leni Lestari SE, Rismawati SE dan Nurrahmah Kurnia Purnama Sari SE yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Pakuan Bogor Angkatan 2013 khususnya Fakultas Ekonomi Manajemen kelas D, yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendo'akan, memotivasi dan memberikan dukungan hingga terselesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Skripsi ini memiliki kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran sebagai masukan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapan penulis semoga penyusunan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak yang membacanya.

Bogor, Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	3
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	3
1.2.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1. Maksud Penelitian .....	4
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pemasaran .....	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	5
2.1.2. Konsep Pemasaran.....	6
2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsurnya .....	6
2.2.1. Unsur-Unsur Pemasaran .....	7
2.3. Pengertian Jasa.....	8
2.3.1. Pengertian Jasa .....	8
2.3.2. Karakteristik Jasa.....	9
2.3.3. Unsur-Unsur Jasa.....	10
2.3.4. Pengertian Kualitas Jasa .....	11

2.3.5. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	13
2.3.6. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan...	14
2.4. Jasa Rumah Sakit .....	15
2.4.1. Pengertian Rumah Sakit.....	15
2.4.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	15
2.4.3. Karakteristik Rumah Sakit.....	16
2.5. Pengertian Kepuasan Pasien .....	16
2.5.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.5.2. Indikator Kepuasan Pasien .....	19
2.5.3. Metode Impormance Performance Analysis (IPA).....	19
2.6. Penelitian Sebelumnya Dan Kerangka Pemikiran .....	20
2.6.1. Kerangka Pemikiran.....	23
2.6.2. Konstelasi Penelitian.....	24
2.7. Hipotesis Penelitian .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian .....	25
3.2.1. Objek Penelitian .....	25
3.2.2. Unit Analisis .....	25
3.2.3. Lokasi Penelitian .....	25
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	25
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	26
3.5. Metode Penarikan Sampel .....	27
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.1. Data Primer .....	28
a . Wawancara .....	28
b. Kuisisioner .....	28
3.6.2. Data Sekunder .....	28
3.7. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas .....	29
3.7.1. Uji Validitas .....	29
3.7.2. Uji Reabilitas .....	30
3.8. Metode Pengolahan/Analisis Data.....	31
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	32

3.8.2. Importance Performance Analysis (IPA) .....	32
--	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Klinik BASMALAH .....	34
4.1.2. Kegiatan Usaha .....	36
4.1.3. Struktur Organisasi .....	36
4.2. Profil Responden .....	38
4.3. Pembahasan .....	41
4.3.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pasien .....	41
4.3.2. Tingkat Kepuasan Pasien .....	53

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	76
5.2. Saran .....	76

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Hal
TABEL 1 : Data Jumlah Pasien Klinik Basmalah .....	2
TABEL2 : Jumlah Keluhan Pasien .....	3
TABEL 3 : Penelitian Sebelumnya.....	22
TABEL4 : Operasional Variabel .....	24
TABEL 5 : Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	29
TABEL 6 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien .....	30
TABEL 7 : Reability Statistic Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
TABEL 8 : Reability Statistic Kepuasan Pasien.....	31
TABEL 9 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	38
TABEL 10 : Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	38
TABEL 11 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
TABEL 12 : Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
TABEL 13 : Fasilitas Gedung Terlihat Indah dan Bersih.....	41
TABEL 14 : Ruang Tunggu Dan Toilet .....	42
TABEL 15 : Karyawan Berpenampilan Rapih dan Bersih.....	43
TABEL 16 : Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat waktu.....	43
TABEL 17 : Perawatan Pasien Dengan Baik .....	44
TABEL 18 : Pemeriksaan Sesuai Jadwal.....	45
TABEL 19 : Mengenai Keluhan Pasien.....	45
TABEL 20 : Perawat Menerima dan Melayani dengan baik.....	46
TABEL 21 : Perawat Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat.....	47
TABEL 22 : Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Pasien Merasa Aman....	47
TABEL 23 : Perawatan Cekatan Serta Menghargai Pasien.....	48
TABEL 24 : Tenaga Medis Menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap	49
TABEL 25 : Perawat Melayani Bersikap Sopan dan Ramah .....	50

TABEL 26 : Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh	
Kepada Pasien Yang Dirawat Inap .....	50
TABEL 27 : Dokter Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cukup Pada Pasien .....	51
TABEL 28 : Kualitas Pelayanan pada Klinik BASMALAH Apakah Sudah Memenuhi	
Kebutuhan Pasien.....	51
TABEL 29 : Kualitas Pelayanan pada Klinik BASMALAH Apakah Sudah Memenuhi	
Keinginan pasien.....	52
TABEL 30 : Kualitas Pelayanan pada Klinik BASMALAH Apakah Sudah Memenuhi	
Kepuasan Pasien .....	53
TABEL 31 : Kinerja Fasilitas Gedung Terlihat Indah dan Bersih.....	54
TABEL 32 : Tingkat Harapan Fasilitas Gedung Terlihat Indah dan Bersih.....	54
TABEL 33 : Kinerja Ruang Tunggu dan Toilet .....	55
TABEL 34 : Tingkat Harapan Ruang Tunggu dan Toilet .....	55
TABEL 35 : Kinerja Karyawan Berpenampilan Rapih dan Bersih.....	56
TABEL 36 : Tingkat Harapan Karyawan Berpenampilan Rapih dan Bersih .....	56
TABEL 37 : Kinerja Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat waktu.....	57
TABEL 38 : Tingkat Harapan Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat waktu.....	57
TABEL 39 : Kinerja Perawatan Pasien Dengan Baik .....	58
TABEL 40 : Tingkat Harapan Perawatan Pasien Dengan Baik .....	58
TABEL 41 : Kinerja Pemeriksaan Sesuai Jadwal.....	59
TABEL 42 : Tingkat Harapan Pemeriksaan Sesuai Jadwal.....	59
TABEL 43 : Kinerja Mengenai Keluhan Pasien.....	60
TABEL 44 : Tingkat Harapan Mengenai Keluhan Pasien.....	60
TABEL 45 : Kinerja Perawat Menerima dan Melayani dengan baik .....	61
TABEL 46 : Tingkat Harapan Perawat Menerima dan Melayani dengan baik.....	61
TABEL 47 : Kinerja Perawat Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat.....	62
TABEL 48 : Tingkat Harapan Perawat Melakukan	

Tindakan Secara Cepat dan Tepat.....	62
TABEL 49 : Kinerja Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Pasien Merasa Aman.....	63
TABEL 50 : Tingkat Harapan Dokter Melayani Dengan Sikap Meyakinkan Pasien Merasa Aman.....	63
TABEL 51 : Kinerja Perawatan Cekatan Serta Menghargai Pasien .....	64
TABEL 52 : Tingkat Harapan Perawatan Cekatan Serta Menghargai Pasien.....	64
TABEL 53 : Kinerja Tenaga Medis Menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.....	65
TABEL 54 : Tingkat Harapan Tenaga Medis Menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.....	65
TABEL 55 : Kinerja Perawat Melayani Bersikap Sopan dan Ramah .....	66
TABEL 56 : Tingkat Harapan Perawat Melayani Bersikap Sopan dan Ramah .....	66
TABEL 57 : Kinerja Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien Yang Dirawat Inap .....	67
TABEL 58 : Tingkat Harapan Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien Yang Dirawat Inap .....	67
TABEL 59 : Kinerja Dokter Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cukup Pada Pasien.....	
TABEL 60 : Tingkat Harapan Dokter Memberikan Waktu Pelayanan Yang Cukup Pada Pasien.....	68
TABEL 61 : Kinerja Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah Memenuhi Kebutuhan Pasien .....	69
TABEL 62 : Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah Sudah Memenuhi Kebutuhan Pasien .....	69
TABEL 63 : Kinerja Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah Memenuhi Keinginan Pasien .....	70

TABEL 64 : Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah	
Memenuhi Keinginan Pasien .....	70
TABEL 65 : Kinerja Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah	
Memenuhi Kepuasan Pasien .....	71
TABEL 66 : Tingkat Harapan Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah	
Memenuhi Kepuasan Pasien .....	71
TABEL 67 : Tingkat Kesesuaian Responden ( Tki) Terhadap Kepuasan Pasien.....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
GAMBAR 1 : Aktivitas Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	7
GAMBAR 2 : Model Kualitas Pelayanan .....	13
GAMBAR 3 : Konstelasi Penelitian .....	24
GAMBAR 4 : Diagram Kartesius .....	35
GAMBAR 5 : Struktur Organisasi Klinik BASMALAH .....	36
GAMBAR 6 : Grafik Responden Berdasarkan Kelamin .....	38
GAMBAR 7 : Grafik Responden Berdasarkan Umur .....	39
GAMBAR 8 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
GAMBAR 9 : Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	41
GAMBAR 10 : Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 2 : Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

Lampiran 3 : Jawaban Responden Kepuasan Pasien

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Klinik berasal dari kata Yunani yang berarti bersandar atau berbaring dan berkaitan dengan tempat tidur bagi orang sakit. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi, diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter).

Klinik juga sering dikaitkan dengan praktek medis umum yang dijalankan oleh satu atau beberapa dokter umum atau manajer praktek. Beberapa klinik dioperasikan in-house oleh perusahaan organisasi pemerintah atau rumah sakit dan beberapa pelayanan klinik yang tenaga kerjanya dari perusahaan swasta yang mengkhususkan diri dalam penyediaan layanan kesehatan.

Sifat pelayanan kesehatan yang diselenggarakan bisa berupa rawat jalan, rawat inap. Semua tindakan pelayanan perawatan dilakukan terus menerus demi untuk meningkatkan mutu layanan agar terjadi kepuasan pasien. Apabila persepsi pasien baik dan positif terhadap pelayanan yang diterima, maka akan terjadi kepuasan apabila yang tercipta terjadi sebaliknya. maka akan terjadi ketidak puasan (Wike Diah Anjarini, 2009:55).

Sesuai dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen masuk dalam lingkup pelayanan kesehatan oleh klinik terhadap pasien. Disamping itu dalam UU No.23 Tahun 1992, yang mengatur tentang kesehatan, semakin memberi kepastian mengenai hak yang dilindungi oleh undang-undang.

Kedua undang-undang ini membawa konsekuensi hukum tentang kewajiban dan tanggung jawab klinik dan dokter untuk memenuhi hak-hak pasien. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa dapat mampu mengeleminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan konsumen. (Valentina anisa febriani, 2012:45).

Menurut undang-undang di atas ada kaitannya dengan perlindungan konsumen. Bangunan klinik paling sederhana terdiri atas :

- a. Ruang Pendaftaran/ruang tunggu;
- b. Ruang konsultasi Dokter;
- c. Ruang Administrasi;
- d. Ruang Tindakan;
- e. Ruang Farmasi;
- f. Kamar Mandi/Wc;

Diantara sekian banyak klinik serta badan usaha yang berkecimpung dibidang jasa medis. peranan praktik dokter umum sebagai sarana dalam berobat jalan menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat, yang secara langsung mendukung tingkat kesehatan masyarakat. Setiap klinik yang memberikan kepuasan pelanggan yang prima atas jasa yang telah dihasilkan merupakan suatu kesuksesan baik secara visi dan misi

maupun material. Dalam kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan-tujuan yang ingin dicapai, hal ini mengharuskan klinik untuk tidak hanya menjual jasanya saja melainkan perlu memperhatikan aspek pelayanannya. kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2007:56) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dan memperoleh pelayanan yang mereka harapkan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Pujawan (2010:97) Kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dan 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dikutip Fandy Tjiptono dan Chandra (2005:133) terdiri dari : Bukti Fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*).

Sedangkan Definisi Kepuasan Menurut Pohan (2013:45) kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan.

Klinik Basmalah merupakan klinik umum yang dikelola oleh pemerintah daerah yang setiap tahunnya mengalami penurunan, sedangkan jumlah keluhan yang didapat dari kotak saran berfuktuatif (Tabel 1), 2013 jumlah keluhan 25 atau 13,51%, pada 2014 meningkatkan menjadi 24% dan pada tahun 2015 turun menjadi 20,62%.

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Pasien Klinik Basmalah Pada Tahun 2013-2015**

Tahun	Jumlah Pasien	Jumlah Keluhan	Persentase (%)
2013	185	25	13.51
2014	125	30	24,00
2015	97	20	20,62
2016	156	25	20,00

*Sumber : kepala seksi pelayanan (23 Maret 2017)*

Walaupun jika dilihat persentase keluhan tahun 2015 turun, tetapi faktanya pada penelitian pendahuluan terhadap 30 pasien sebanyak 26,67% pasien mengeluh tentang pegawai medis (perawat) kurang ramah terhadap pasien, 23,33% mengeluh tentang ruang tunggu kurang memadai, 30,00% mengeluh tentang pegawai yang menjaga pendaftaran kurang disiplin dan 20,00% mengeluh tentang apoteker kurang memahami nama-nama obat. (Tabel 2), kondisi inilah yang harus menjadi perhatian dari Klinik Basmalah.

**Tabel 2**  
**Data Keluhan Pasien Klinik Basmalah pada tahun 2016**

No	Keluhan Pasien	Jumlah Pasien	Persentase
1	Pegawai medis (perawat) kurang ramah terhadap pasien	8	26,67
2	Ruang tunggu kurang memadai	7	23,33
3	Pegawai yang menjaga pendaftaran kurang disiplin	9	30,00
4	Apoteker kurang memahami nama-nama obat	6	20,00
	Total	30	100

*Sumber hasil penelitian tahun 2016*

Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut, dan penulis tertarik untuk mengambil judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK BASMALAH”**

## **1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien klinik basmalah, klinik harus memahami dimensi kualitas pelayanan seperti : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. Untuk hal ini penulis menyimpulkan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Klinik Basmalah dan teridentifikasi sesuai dengan judul yang diambil oleh penulis.

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien pada klinik basmalah?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pasien pada klinik basmalah?
3. Apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat digunakan untuk acuan klinik basmalah kedepannya?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi kepada pasien tentang kualitas pelayanan guna untuk lebih memperkenalkan klinik basmalah.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengungkapkan kualitas pelayanan yang diberikan pasien pada klinik basmalah.
2. Mengungkapkan kepuasan pasien pada klinik basmalah.
3. Mengungkapkan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat digunakan untuk acuan kedepannya klinik basmalah.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak yang saling terkait,diantaranya manfaat untuk :

#### **1. Pihak Klinik Basmalah**

Dengan adanya analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada klinik basmalah dapat meningkatkan pelayanan maksimal dan tetap menjaga hubungan yang baik dengan pasien.

#### **2. Penulis**

Dengan adanya analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diharapkan penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang sudah didapatkan di dalam perkuliahan ke dalam dunia nyata.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan istilah yang tidak asing bagi semua orang, pemasaran sering diartikan oleh banyak orang sebagai kegiatan atau aktivitas dalam menjual jasa kepada konsumen/pasien. Sebenarnya definisi tersebut tidak mengandung arti yang salah, karena pemasaran berasal dari kata pasar yang dapat diartikan sebagai tempat dimana penjual dan pembeli bertemu untuk melakukan tukar menukar barang.

Pemasaran pada umumnya sering dihubungkan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat, hali ini sering dikenal dengan segi konsumen dari pasar secara spesifik, pemasaran itu lebih memiliki arti dan memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan dan perkembangan suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Gerry Armstrong (2008:6).

“Pemasaran merupakan sebuah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk bertujuan mendapatkan nilai dari pelanggan sebagai imbalannya”.

Pemasaran adalah bidang pengetahuan mengenai hubungan suatu bisnis dengan pasar. Pasar ini terbentuk dari pelanggan, calon pelanggan, pesaing pemasok, saluran distribusi, media komunikasi dan peraturan pemerintah.

Setiap perusahaan tidak akan terlepas dari pemasaran, karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidupnya dan mendapatkan laba.

Pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan ilmu ekonomi. Nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi dan konsumsi. Pemasaran menjadi penghubung antara produksi dan konsumsi.

Pengertian Pemasaran Menurut Philip Kotler dialih bahasakan Saladin (2006:1) sebagai berikut :

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

##### **2.1.1. Konsep Pemasaran**

Kegiatan pemasaran dalam suatu perusahaan harus diorganisasikan secara terpadu serta memerlukan pelaksanaan manajemen pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan kesejahteraan lingkungan.

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra (2007:05), menyatakan konsep pemasaran pada dasarnya merupakan kegiatan pemasaran yang mencakup beberapa konsep yaitu :

1. Konsep Produksi

Berkeyakinan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang tersedia dimana-mana dan harga murah. Penganut konsep ini akan berkonsentrasi pada upaya menciptakan efisiensi produk, biaya rendah, dan distribusi massal, fokus utama terhadap distribusi dan harga.

2. Konsep Produk

Dalam Konsep ini pemasaran berpandangan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang memberikan kualitas, kinerja atau fitur inovatif terbaik. Konsep ini berkonsentrasi pada upaya penciptaan produk superior dan penyempurnaan kualitas. Fokus utama terhadap aspek produk.

3. Konsep Penjualan (selling concept)

Konsep ini berkeyakinan bahwa konsumen tidak tertarik untuk membeli produk dalam jumlah banyak, jika mereka tidak diyakinkan dan bahkan perlu dibujuk. Konsep ini berkonsentrasi pada usaha-usaha promosi dan penjualan yang agresif..

4. Konsep Pemasaran (marketing concept)

Konsep pemasaran berpandangan bahwa kunci untuk mewujudkan tujuan organisasi terletak pada kemampuan organisasi dalam menciptakan, memberikan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan adalah rasio antara apa yang diberikan.

5. Konsep Pemasaran Sosial (societal marketing concept)

Berkeyakinan bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan lebih efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa sehingga bisa mempertahankan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

6. Relationship Marketing (RM)

Peralihan dari fokus pada transaksi tunggal menjadi upaya membangun relasi dengan pelanggan yang menguntungkan dalam jangka panjang.

## **2.2. Pengertian Bauran Pemasaran dan Unsur-unsur Bauran Pemasaran**

Bauran pemasaran (Marketing Mix) merupakan perangkat atau alat yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mempengaruhi konsumen, dimana memerlukan perencanaan dan pengawasan yang matang, serta dilakukan kegiatan-kegiatan yang konkrit dan terprogram. Unsur-unsur pemasaran terdiri dari semua variabel yang dapat dikontrol perusahaan dalam komunikasinya dan akan dipakai untuk memuaskan konsumen sasaran.

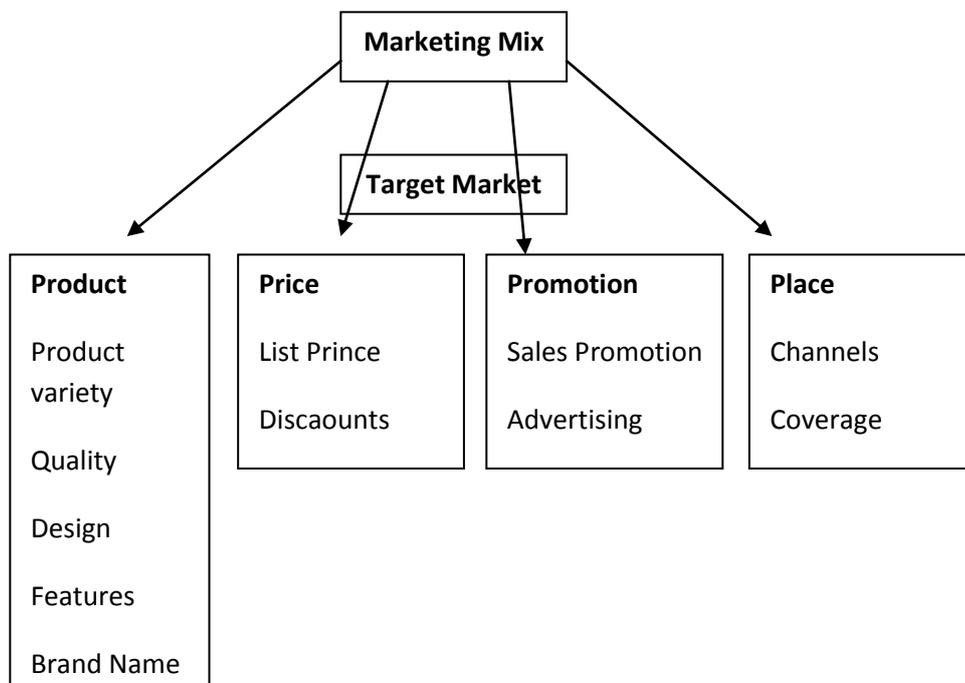
Menurut Rambat Lupiyoadi (2003:92) Bauran pemasaran adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran (marketing mix) adalah suatu perangkat yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan terhadap produknya dan perangkat-perangkat tersebut akan menentukan tingkat keberhasilan pemasaran bagi perusahaan serta semua ini ditunjukkan untuk memberi kepuasan kepada konsumen.

Bauran pemasaran merupakan kegiatan pemasaran yang terpadu dan saling menunjang satu sama lain. Keberhasilan perusahaan dibidang pemasaran didukung oleh keberhasilan dalam memilih produk yang tepat, harga yang layak, saling distribusi yang baik, dan promosi yang efektif.

### 2.2.1 Unsur-unsur Bauran Pemasaran

Sehubungan dengan pengertian bauran pemasaran diatas, Menurut Philip Kotler (2007:23) pun menggambarkan keputusan-keputusan yang berhubungan dengan marketing mix yaitu :



Gambar 2.

Aktivitas Bauran Pemasaran ( Marketing Mix)

### Pengertian Variabel dari Bauran Pemasaran

#### a. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, dan konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Selain itu produk memiliki pengertian yang lebih luas lagi pada bentuk fisik, tetapi juga produk tersebut dapat berupa barang, jasa, pengalaman, kegiatan, tempat, property, organisasi, informasi, dan ide-ide. Produk ini juga meliputi variabel yang terdapat didalamnya, seperti

keanekaragaman produk, kualitas, desain, bentuk, merk, kemasan, ukuran, pelayanan, garansi, dan imbalan.

b. Harga

Harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan sebuah produk yang dihasilkan perusahaan. Menurut konsumen harga yang baik adalah manfaat produk yang didapat lebih besar dibandingkan dengan nilai yang atas produk tersebut. Terdapat beberapa keputusan yang menyangkut harga yaitu daftar harga, diskon/rabat, jangka waktu pembayaran, dan syarat kredit.

c. Tempat

Tempat menyangkut beberapa kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan. Hal ini berhubungan dengan saluran distribusi. Terdapat enam keputusan yang berhubungan dengan distribusi yaitu saluran yang dipakai, ruang lingkup distribusi, penyortiran, pemilihan lokasi, persediaan, dan pengangkutan.

d. Promosi

Promosi merupakan bagian dari bauran pemasaran yang sangat besar peranannya. Promosi juga dapat dikatakan sebagai proses berkelanjutan. Kegiatan tersebut terdiri dari periklanan, promosi penjualan, tenaga penjualan, hubungan masyarakat dan pemasaran langsung.

## 2.3. Jasa

Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangible yang berkaitan dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetap tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa dimiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik.

### 2.3.1. Pengertian Jasa

Banyak pendapat dari para ahli mengenai pengertian jasa. Menurut Philip Kotler, pengertian jasa adalah sebagai berikut : “ A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product”.

Artinya, jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dikaitkan dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Buchari Alma (2013:243) “jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpusah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak”

Christopher H Lovelock (2015:7) mendefinisikan jasa sebagai :

*“A service is any act, performance or experience that one party can offer to another and that is essentially intangible and does not result in the ownership of*

*anything, but nonetheless creates value to the recipient. Its production may or may not be tied to a physical product.*”

Yang artinya “ Jasa adalah setiap tindakan, kinerja atau pengalaman dimana satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, tapi tetap menciptakan nilai bagi penerima. Produksinya terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik”

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan, kinerja dan pengalaman yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dimana dalam proses produksinya dapat terikat ataupun tidak terikat dengan produk fisik dan bersifat *intangibile*, tidak dapat dipindahkan dan tidak menyebabkan kepemilikan akan tetapi menciptakan nilai bagi penerimanya.

### **2.3.2. Karakteristik Jasa**

Jasa yang dapat diberikan kepada konsumen mengandung ciri-ciri yang dapat dilaksanakan dalam program pemasaran. Menurut Nirwana, terdapat 4 (empat) karakteristik jasa, yaitu :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*) atau tidak berwujud secara fisik, karena produk jasa lebih merupakan kinerja, tidak seperti produk barang yang dapat diraba, dilihat, atau diindera secara fisik.
2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), artinya antara proses menghasilkan jasa dengan proses pengonsumsi jasa terjadi bersamaan. Sehingga sering dikatakan bahwa jasa tidak mengenal penyimpanan jasa, seperti menyimpan barang.
3. Berubah-ubah (*Variability*), artinya jasa terbentuk sesuai dengan variasi kualitas atau jenis, tergantung kinerja yang sedang dikehendaki oleh pelanggan. Sehingga setiap pelanggan jasa memiliki ciri khas sesuai dengan jasa yang sedang diharapkan.
4. Daya tahan (*Perishability*), artinya jasa yang dihasilkan akan dimanfaatkan pada saat konsumsi jasa tidak mengenal penyimpanan. Pemanfaatan jasa terjadi pada saat jasa diperlukan atau diminta oleh pelanggannya. Jika terdapat permintaan maka jasa tersebut akan ditawarkan, dan permintaan selanjutnya merupakan penawaran jasa bersangkutan.

Dari pendapat diatas, ciri-ciri jasa adalah jasa tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, tidak tahan lama dan berubah-ubah. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri adalah tidak dapat disamakan dengan produk nyata yang dapat disentuh, diraba, ataupun didengar. Jasa hanya dapat dirasakan setelah adanya suatu pembelian. Karena jasa sangat tergantung pada faktor penyajiannya, maka jasa akan sangat mudah berubah-ubah, jasa tidak dapat dipisahkan dari asalnya atau bentuknya, dan yang terakhir adalah jasa tidak dapat disimpan, karena disebabkan oleh adanya permintaan yang selalu berubah-ubah.

Dalam usaha jasa, konsumen dihadapkan dengan pemberi jasa yang mutu jasanya kurang begitu pasti dan lebih bervariasi dibandingkan dengan produk

barang. Hasil akhir jasa ini akan dipengaruhi tidak saja oleh pemberi jasa tetapi juga dengan seluruh proses produksi diruang belakang yang mau tidak mau sangat berbeda karena lebih padat karya. Dengan semakin meningkatnya persaingan dibidang jasa, perlu dipikirkan cara untuk memasarkan jasa tersebut.

### **2.3.3. Unsur-unsur Jasa**

Theodor Levvitdalam buku *The Marketing Imagenation* dialih bahasakan oleh Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani (2006:85) mengajukan konsep total produk, dimana suatu jasa yang ditawarkan dapat terdiri atas beberapa unsur :

1. Produk ini atau generic (core or generic product)

Unsur jasa ini terdiri atas dasar. Contoh : tempat tidur pada jasa kamar hotel

2. Produk yang diharapkan (expected product)

Terdiri atas jasa inti berikut pertimbangan keputusan pembelian minimal yang harus dipenuhi. Contoh : ruang tunggu yang nyaman di bandara dan lift yang bersih.

3. Produk tambahan (augmented product)

Area yang memungkinkan suatu produk dideferensiasi terhadap yang lain.

4. Produk potensial

Tampilan (fitur) dan manfaat tambahan yang berguna bagi konsumen atau menambah kepuasan konsumen. Bagian ini dapat memberikan kelebihan guna meningkatkan switching cost sehingga berpikir ulang atau sulit untuk beralih ke produk jasa yang lain. Contoh : kemudahan-kemudahan atau layanan khusus bagi konsumen yang telah menjadi anggota (member) perusahaan.

### **2.3.4. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Rambat Lupiyoadi,2006: 181). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Menurut Agus Sulastiyono (2011:25) kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang kompleks dan konsumen akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukur yaitu reabilitas, responibilitas, jaminan, empati dan nyata.

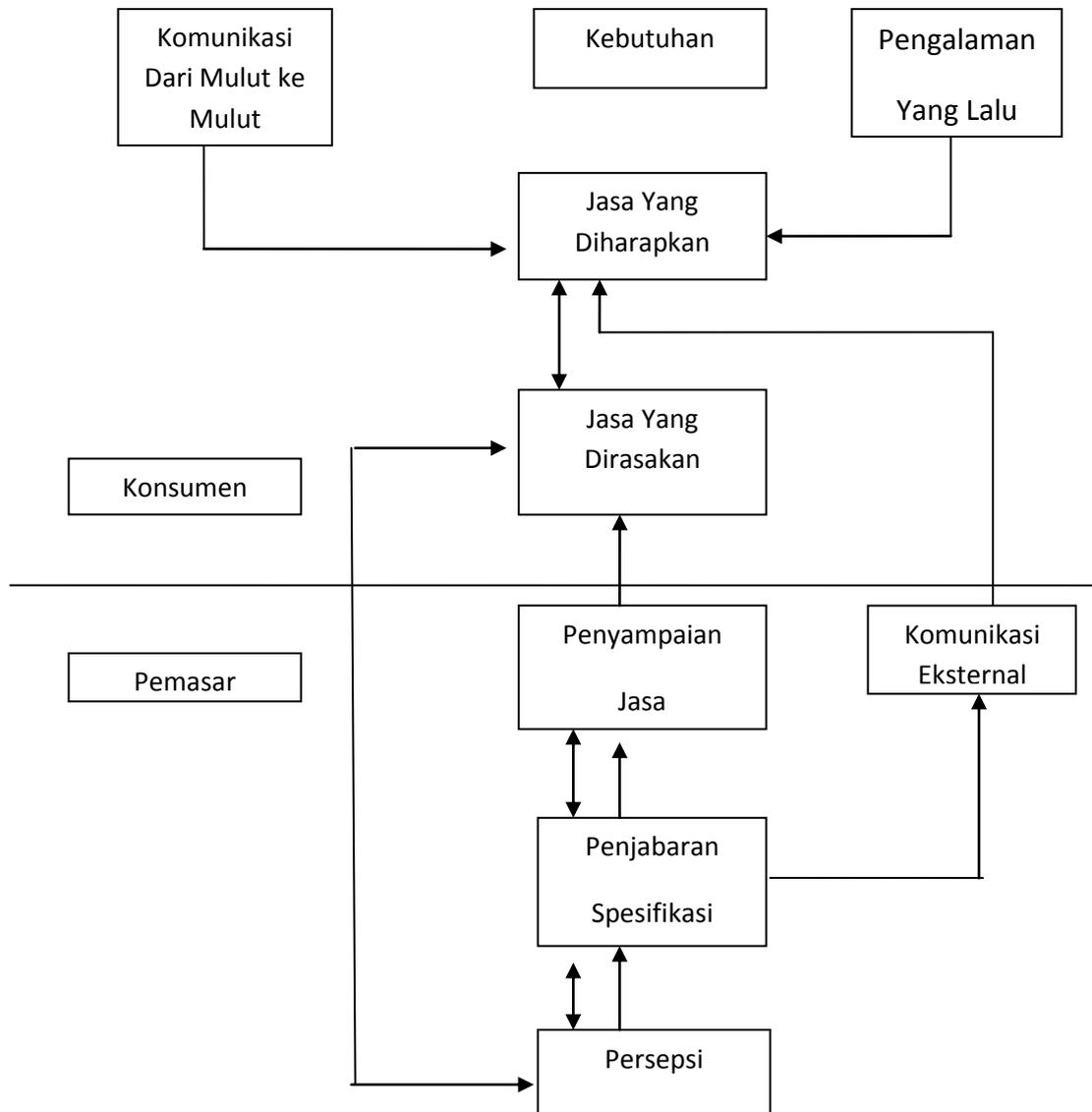
Menurut Peter Herson (2011:35) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “service quality is the customer's assessment how good/bad subjective evaluation of customer service” artinya kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan mengenai seberapa baik / buruk evaluasi subjektif dari pelayanan konsumen.”

Pelayanan memainkan peranan yang sangat penting karena merupakan aktivitas pendukung dalam kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam bisnis jasa kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2006:182), yaitu :

- a. **Tangible**, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. **Reliability**, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. **Responsiveness**, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. **Assurance**, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. **Empathy**, atau Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan yang spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2014:282) yaitu :

- a. **Berwujud (Tangible)**, yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
- b. **Kehandalan (Reliability)**, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan
- c. **Daya tanggap (Responsiveness)**, yaitu kemampuan dan kemauan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesigapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggapan dan ramah.
- d. **Jaminan (Assurance)**, yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. **Empati (Empathy)**, yaitu kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.



Sumber : Tjiptono (2008:147)

Gambar 2.

### Model Kualitas Pelayanan

#### 2.3.5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan terdapat prinsip-prinsip kualitas pelayanan, seperti yang diungkap oleh Fandy Tjiptono (2008:75) :

##### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan strategi kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari manajemen puncak berdampak kecil terhadap perusahaan.

## 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan mulai dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek perlu mendapatkan penekanan pada pendidikan tersebut. Meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat teknik implementasi strategi kualitas.

## 3. Perencanaan

Proses perencanaan strategi mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya

## 4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjalin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

## 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam orang, dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemilik perusahaan.

## 6. Penghargaan dan pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan yang berprestasi tersebut diakui agar memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayaninya.

### **2.3.6. Faktor-faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan.**

Untuk menarik konsumen maka sebuah perusahaan baik perusahaan jasa atau produk wajib memberikan suatu kualitas jasa yang baik untuk konsumennya. Namun terkadang perusahaan belum bisa melakukan hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk.

Faktor-faktor tersebut meliputi :

#### 1. Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah inseparability, artinya jasa diproduksi dan di konsumsi pada saat yang bersamaan. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya :

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan
- b. Cara berpakaian tidak sesuai.
- c. Tuturkatanya tidak sopan dan kurang menyenangkan.

#### 2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

#### 3. Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai.

#### 4. Kesenjangan-kesenjangan komunikasi kesenjangan komunikasi dapat sering terjadi :

- a. Perusahaan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak dapat
- b. Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan, misalnya berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama karena pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena memiliki perasaan dan emosional.
6. Perluasan dan pengembangan jasa secara berlebihan.
7. Visi bisnis jangka pendek.

## **2.4. Jasa Rumah Sakit**

### **2.4.1. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit berasal bahasa belanda, dari terjemahan Zeikenhius. Walaupun bahasa belanda mengenal kata hospital, Zeik berarti sakit, zeiken berarti banyak orang sakit, sehingga diterjemahan menjadi rumah para orang sakit dan dipersingkat menjadi rumah sakit.

Rumah sakit menurut Permenkes RI, 2008 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorang meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI, 2008).

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komperenshif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat medik.

Berdasarkan undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

### **2.4.2. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit**

Rumah Sakit umum mempunyai misis memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemilihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan menunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan kemasyarakatan dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

Sedangkan menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit fungsi rumah sakit adalah :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penipisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

### **2.4.3. Karakteristik Rumah Sakit**

Karakteristik rumah sakit meliputi :

- Uncertainty atau ketidakpastian, bahwa kebutuhan akan pelayanan rumah sakit tidak dipastikan baik waktunya, tempatnya, maupun besarnya biaya yang dibutuhkan. Sifat inilah yang menyebabkan timbulnya respon penyelenggaraan mekanisme asuransi di dalam pelayanan kesehatan.
- Asymetry of infirmation, bahwa konsumen pelayanan rumah sakit berada pada posisi yang lebih lemah sedangkan rumah sakit mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang “dijualnya”. Misalnya kasus ekstrim pembedahan, pasien hampir tidak memiliki kemampuan untuk mengetahui apakah ia membutuhkan kondisi ini sering dikenal dengan customer ignorance atau konsumen yang bodoh
- Externality, bahwa konsumsi pelayanan kesehatan/rumah sakit tidak saja mempengaruhi “pembeli” tetapi juga bukan pembeli. Demikian juga risiko kebutuhan pelayanan kesehatan tidak jaa mengenai pasien melainkan juga publik.

### **2.5. Pengertian Kepuasan Pasien**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puasa mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, klinik harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan Menurut Philip Kotler-Kevin Lane Keller (2007:177) menyatakan bahwa : “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Sopiah dan Sangadji (2013:180) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi konsumen terhadap barang atau jasa sehubungan dengan apakah barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Westbrook & Reilly (dalam bukunya yang alih bahasakan Fandy Tjiptono : 2007) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

### **2.5.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Budiastuti (di kutip Nooria 2009 : 14 ), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini klinik dalam mengiklankan tempatnya.
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap klinik yang dipandang “klinik mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang besar. Sedangkan klinik yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Selain itu, menurut Moison, Walter dan White (dialih bahasakan Nooria 2008 : 18) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu :

- a. Karakteristik produk, karakteristik produk klinik meliputi bangunan klinik, kebersihan dan tipe kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga, semakin mahal perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. Pelayanan, meliputi pelayanan keramahan petugas klinik, kecepatan dalam pelayanan. Klinik dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di klinik.
- d. Lokasi, meliputi letak klinik, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih klinik.

Umumnya semakin dekat klinik dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan klinik tersebut.

- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas klinik turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.
- f. Image, yaitu citra, reputasi, dan kepedulian perawat terhadap lingkungan
- g. Desain visual, tata ruang dan dekorasi klinik menentukan kenyamanan suatu klinik, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien atau konsumen.
- h. Suasana, suasana klinik yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke klinik akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung klinik tersebut.
- i. Komunikasi, bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat.

Kemudian menurut Yazid (di kutip Nursalam 2011 : 18), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- a. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa
- c. Perilaku personal
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan
- e. *Cost* atau biaya
- f. Promosi dan iklan yang sesuai dengan kenyataan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

Menurut Winston Dictionary (dialih bahasakan Satrianegara 2009 : 22), kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati. Selain itu menurut Crosby (dialih bahasakan Satrianegara 2009 : 26).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dimana hasil dari produk dan jasa mencapai tingkat kesempurnaan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, standar yang berlaku dan tujuan.

### **2.5.2. Indikator Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, dan kecepatan pelayanan, kepuasan pasien, merupakan indikator yang berhubungan dengan jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laopran staf medik dan perawatan dan sebagainya.

Kepuasan sering dikaitkan dengan mutu. Mutu berarti kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Kepuasan tidak hanya bagi pelanggan ataupun pasien akan tetapi akan dirasakan oleh petugas kesehatan. Jika kepuasan petugas kesehatan terpenuhi, diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien ataupun pelanggan. Dalam bidang kesehatan mutu adalah terpenuhinya keinginan seseorang yang paling membutuhkan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan, serta diberikan sesuai dengan etika profesi (Suryawati 2006 : 12).

### 2.5.3. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Martinez dialihbahasakan Ariyoso (2009:35) menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”.

Importance Performance Analysis merupakan suatu metode yang digunakan untuk membandingkan antara hasil yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepentingan layanan yang diinginkan atau dianggap penting oleh konsumen.

Dalam penelitian ini digunakan *importance performance analysis* (IPA) yang akan ditampilkan dengan diagram karteius yang membandingkan antara tingkat harapan dengan tingkat kenyataan. Dengan menggunakan skala likert nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka yang akan disajikan dalam bentuk tabel.

Untuk mengukur perolehan skor rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan pada tiap atribut mutu pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Kesimpulan :

$X_i$  = skor penilaian kenyataan klinik basmalah

$Y_i$  = skor penilaian harapan pasien

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kenyataan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat harapan

$n$  = jumlah responden

Setelah diperoleh skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kenyataan langkah selanjutnya diukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan, digunakan rumus berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian

Xi = Tingkat kenyataan

Yi = Tingkat harapan

Menurut Suharto, AM (2009:189) bahwa teknik analisis data dengan menggunakan diagram kartesius, yaitu untuk mengetahui peta atau potret kepuasan pasien berada pada kuadran A,B,C ataukah D berdasarkan pemetaan ini akan diperoleh rekomendasi atau tindak lanjut yang harus dilakukan pihak perusahaan dalam menyikapi hasil penelitian.

## 2.6. Penelitian Sebelumnya Dan Kerangka Pemikiran

### 2.6.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini dibuat berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang hasilnya adalah sebagai berikut :

Nama	Judul	Pendekatan Penelitian	Analisis Data	Hasil
1. Budiarto (2015)	Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang	Deskriptif melalui pendekatan kuantitatif Hasil penelitian menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yakni bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empaty)	Uji Validitas, Uji Reabilitas, dan Metode IPA	Pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.
2. Rino Desanto (2011),	"Kualitas Pelayanan Puskesmas	Jenis penelitian adalah deskriptif dengan	Uji Validitas, Uji	Hasil penelitian memperlihatkan kuliatas pelayanan

	Di Kota Madiun”	pendekatan kuantitatif.	Reliabilitas	Puskesmas di Kota Madiun, mulai dari dimensi reliability (keandalan layanan), responsiveness (cepat tanggap) assurance (keramahan), empathy (perhatian) dan tangible (sarana fisik) adalah sangat baik. Keberadaan Puskesmas di Kota Madiun sangat dibutuhkan masyarakat, terutama kaum perempuan dengan usia antara 41-60 dan 21-40 tahun. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah daerah Kota Madiun dalam hal ini pengelola pelayanan kesehatan(Puskesmas) dalam menyusun dan menetapkan kebijakan tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepadamasyarakat .
3. Yesi Budiarti 2007	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perguruan	Deskriptif dan Kualitatif	Uji T dan Uji F	Ada analisis Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perguruan Tinggi

	Tinggi Amik Dian Cipta Cendikia (DCC) Lampung Kampus Pringsewu Kabupaten Tanggamus Tahun 2007			DCC dengan diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $3,94 > 2,293$
4. Wahyuni ngsih (2002)	Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar	Deskriptif	Uji T	Penelitian ini menunjukkan bahwa ada analisis yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen dan aspek kehandalan (reliability) dari dimensi kualitas pelayanan mempunyai analisis yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

### 2.6.2 Kerangka Pemikiran

Mengembangkan badan usaha khususnya yang bergerak dibidang jasa, salah satu yang diharapkan sebagai tujuan dari pencapaian perusahaan tersebut adalah bagaimana membuat pasien merasa puas akan berbagai pelayanan yang telah diberikan dokter, bidan dan perawat terhadap pasien tersebut.

Menurut Christopher H Lovelock dikutip Fandy Tjiptono (2006 : 59) kualitas pelayanan atau jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2006:182), yaitu :

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

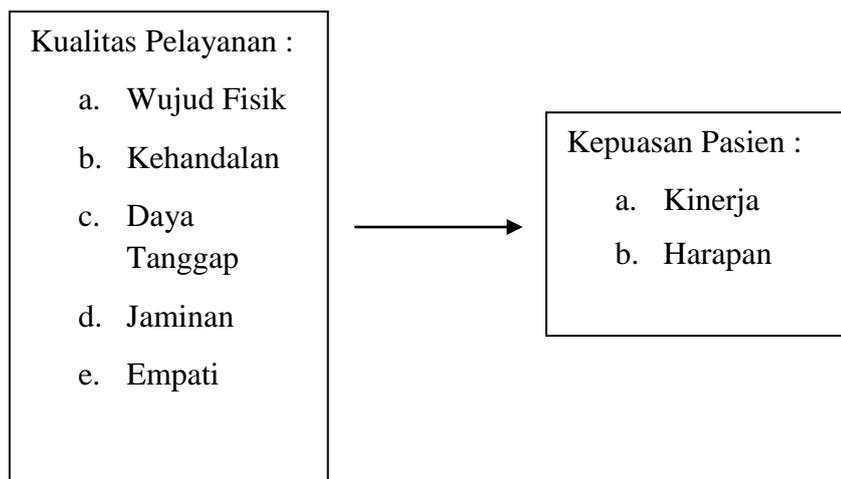
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Empathy, atau Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan yang spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa samapi pendistribusian yang tepat.

Dan kepuasan menurut Philip Kolter-Kevin Lane Keller (2007:177) menyatakan bahwa : “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Sopiah dan Sangadji (2013:180) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi konsumen terhadap barang atau jasa sehubungan dengan apakah barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

### 2.6.3 Konstelasi Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah ada pengaruh Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran ini untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model berikut :



Gambar 3.

Konstelasi Penelitian

## **2.7. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien pada klinik basmalah cukup baik
2. Tingkat kepuasan pasien diklinik basmalah baik.
3. Analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien dapat digunakan untuk acuan Klinik Basmalah kedepannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis dari penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode berupa studi kasus yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menguraikan secara menyeluruh dan teliti mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan klinik basmalah.

#### **3.2. Objek, Unit Analisis, Dan Lokasi Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta variabel kepuasan konsumen dengan indikator kinerja dan harapan.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini bersifat dyads yaitu responden dan rumah sakit.

Lokasi penelitian ini dilakukan pada klinik basmalah yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa bertempat/lokasi di Jalan Curug Luhur Gunung Malang Tenjolaya Bogor.

#### **3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer diperoleh dengan cara melakukan observasi, wawancara langsung, dan melakukan penyebaran kuisioner kepada responden. Yang dikumpulkan berupa data internal organisasi yang meliputi visis, misi, dan tujuan organisasi, struktur organisasi, SDM, secara kualitatif dan kuantitatif, kegiatan fungsional atau organisasi Klinik Basmalah.

Pengumpulan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang isinya berupa data teori pendukung organisasi. Studi pustaaka dilakukan dengan mengumpulkan data internal organisasi atau perusahaan.

#### **3.4. Operasionalisasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2008 : 12), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

**Tabel 4**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	1. Berwujud (Tangible) a. Gedung b. Fasilitas c. Penampilan pegawai	❖ Gedung memadai ❖ Tersedianya tempat parkir yang memadai, Kamar mandi, Ruang musholah. ❖ Rapih dan disiplin	Ordinal
	2. Keandalan (Reability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	❖ Tindakan layanan yang akurat oleh tenaga medis Klinik, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Klinik. ❖ Melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan. ❖ Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	Ordinal
	3. Daya Tanggap (Responsiveness) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan yang menyampaikan informasi yang jelas.	❖ Kesigapan para tenaga medis Klinik dalam menangani keluhan pasien ❖ Membantu para pasien dan memberikan layanan dengan tanggap. ❖ Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal.	Ordinal
	4. Jaminan (Assurance) kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.	❖ Rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan. ❖ Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien. ❖ Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya	Ordinal

	5. Empati (Empathy) yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pasien	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Keramahan yang sama tanpa memandang status pasien</li> <li>❖ Dapat memberikan perhatian pada pasien</li> <li>❖ Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.</li> </ul>	Ordinal
Kepuasan Konsumen	➤ Kinerja	❖ Tercapainya kepuasan dengan kinerja.	Ordinal
	➤ Harapan	❖ Harus memenuhi harapan.	Ordinal

### 3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Cooper & Schindler (2006:717) “ sample is a group of cases, participants, events, or records consisting of portion of the target population, carefully selected to represent that population” berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan sampel adalah elemen populasi yang merupakan subjek pengukuran dari unit penelitian yang memberikan kesimpulan tentang seluruh populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *non-probability sampling*, yaitu metode tidak didasarkan pada mekanisme yang random dalam pemilihan sampel penelitian. Alasan peneliti melakukan penarikan sampel karena jumlah pasien kehamilan yang banyak, sehingga tidak mungkin untuk melakukan penelitian terhadap semua anggota populasi. Dengan ukuran populasi (N) = 156 pasien pada tahun 2016, maka jumlah pasien kehamilan yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus slovin :

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

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batasan kesalahan (error) yang ditoleransi dalam pengambilan sampel (0.05)

Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang mengeluh kualitas pelayanan di Klinik Basmalah pada tahun 2016 dengan jumlah populasi 133 pasien sehingga diperoleh :

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

$$n = \frac{156}{1+156(0,05)^2}$$

$$n = \frac{156}{1,39}$$

n = 112,23 dibulatkan 120 pasien

Maka, dari hasil perhitungan diatas dibulatkan menjadi 120 pasien.

### 3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Baik data primer maupun data sekunder.

- Data Primer ini diperoleh dengan cara :
  - a. Wawancara  
Suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pejabat perusahaan yang berwenang atau baguan yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sehingga tidak menyimpang dari topik yang dibahas.
  - b. Kuisisioner  
Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum dari responden, serta satu set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis, guna mendapatkan data-data primer, dianalisis dan ditarik kesimpulan.
- Data Sekunder ini dilakukan dengan cara :
  - a. Membaca literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
  - b. Membaca buku-buku, serta tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### 3.7. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

#### 3.7.1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2006:45) uji validitas digunakan mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik pengujian yang sering digunakan dalam penelitian ini adalah :

❖ Kolerasi Bivariate pearson (Produk Momen Pearson)

Analisis ini dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total, skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Analisis ini dapat dicari dengan menggunakan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

N = jumlah responden uji coba

X = Skor tiap item

Y = Skor selutuh item responden uji coba

Setelah menghitung  $r_{hitung}$ , hal yang harus dilakukan adalah membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti valid, sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  berarti tidak valid.

Tabel 5  
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

Indikator	No Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Bukti Fisik	Item 1	0,679	>0.361	Valid
	Item 2	0,942	>0.361	Valid
	Item 3	0,780	>0.361	Valid
Kehandalan	Item 4	0,508	>0.361	Valid
	Item 5	0,960	>0.361	Valid
	Item 6	0,667	>0.361	Valid
Daya Tanggap	Item 7	0,949	>0.361	Valid
	Item 8	0,919	>0.361	Valid
	Item 9	0,376	>0.361	Valid
Jaminan	Item 10	0,725	>0.361	Valid
	Item 11	0,919	>0.361	Valid
	Item 12	0,861	>0.361	Valid
Empathy	Item 13	0,777	>0.361	Valid
	Item 14	0,463	>0.361	Valid
	Item 15	0,847	>0.361	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS 20

Berdasarkan dari Tabel 5 diatas, maka didapatkan hasil nilai skor dengan nilai skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 arah  $n=30$ , maka didapat r tabel sebesar 0,361. Berdasarkan nilai uji tersebut yang terdiri dari 15 item dinyatakan valid.

Tabel 6  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Indikator	No Soal	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepuasan Pasien	Item 16	0,638	0,361	Valid
	Item 17	0,805	0,361	Valid
	Item 18	0,662	0,361	Valid

Sumber : Data diolah, SPSS 20

Berdasarkan dari Tabel 5 diatas, maka didapatkan hasil nilai skor dengan nilai skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 arah  $n=30$ , maka didapat r tabel sebesar 0,361. Berdasarkan nilai uji tersebut yang terdiri dari 3 item dinyatakan valid

### 3.7.2. Uji Reabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:154) menyatakan reabilitas menunjuk pada suatu pengertian instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reabilitas berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif sama (tetap) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap. Uji reabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach Alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Realibilitas yang dicari

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah Varians butir tiap pertanyaan

$\sigma b^2$  = Varians Total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil diukur sekali saja. Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach*  $\alpha > 0,60$  dan sebaliknya.

**Tabel 7**  
**Reability Statistic Variabel Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	19

Dari hasil analisis yang terdapat pada tabel 7 diatas, maka didapatkan nilai Alpha sebesar 0,766, sedangkan nilai *Cronbach,s Alpha* sebesar 0,60, karena  $0,786 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen soal penelitian tersebut reliabel.

**Tabel 8**  
**Reability Statistic Kepuasan Pasien**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	4

Dari hasil analisis yang terdapat pada tabel 8 diatas, maka didapatkan nilai Alpha sebesar 0,786, sedangkan nilai *Cronbach,s Alpha* sebesar 0,60, karena  $0,786 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen soal penelitian tersebut reliabel.

### 3.8. Metode Pengolahan/Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu terdiri dari editing untuk memeriksa kelengkapan dan data responden serta memastikan bahwa semua pertanyaan telah diisi. Selanjutnya diberi kode pada kuisioner untuk memudahkan peneliti dalam melakukan tabulasi data. Kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan program komputer dengan teknik analisis statistik deskriptif pada karakteristik responden, tingkat harapan dan tingkat kenyataan menurut perhitungan importance performance analysis (IPA).

#### 3.8.1. Analisis statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif atau statistik univariat digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan Klinik Basmalah. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara menggambarkan serinci mungkin dari data yang diperoleh. Semua hasil data yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama kemudian hasil akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan dicari total tanggapan responden dengan rumus :

$$\text{Total tanggapan responden} = \frac{\text{totalskor}}{\text{totaltertinggittanggapanresponden}} \times 100\% = \frac{394}{414} \times 100\% = 95,2$$

#### 3.8.2. Tingkat Kepuasan

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian

Xi = Tingkat kenyataan

Yi = Tingkat harapan

Inti penggunaan Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana pasien puas dan titik atau area mana pasien belum puas atau kecewa terhadap kualitas pelayanan.

#### 3.8.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengukur perolehan skor rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kenyataan pada tiap atribut mutu pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Kesimpulan :

Xi = skor penilaian kenyataan klinik basmalah

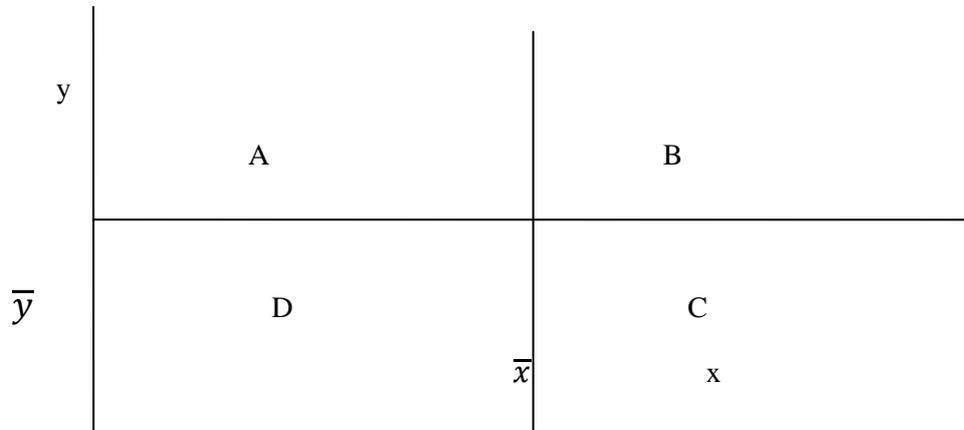
Yi = skor penilaian harapan pasien

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kenyataan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Setelah diperoleh skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kenyataan langkah selanjutnya diukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan.



Sumber : Suharto AM

Gambar 4.

#### Diagram Kartesius

1. Kuadran A (Rekomendasi Prioritas Utama)  
 Kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen atau perusahaan belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan bagi pelanggan.
2. Kuadran B (Rekomendasi Pertahankan Prestasi)  
 Kuadran ini menunjukkan unsur faktor jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. Hal ini wajib dipertahankan karena unsur faktor atau atribut tersebut dianggap sangat penting dan sangat memuaskan bagi pelanggan.
3. Kuadran C (Rekomendasi Prioritas Rendah)  
 Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, karenanya dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan.
4. Kuadran D (Rekomendasi Berlebihan)  
 Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan bagi pelanggan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Klinik Basmalah**

Berawal dari keprihatinan kepada masyarakat kecamatan Tenjolaya yang pada tahun 2000 termasuk kec. Ciampea akan tenaga kesehatan dan prasarana kesehatan yang waktu itu belum ada sama sekali dan disertai dengan masih banyaknya masyarakat yang percaya akan mitos-mitos yang berbau tahayul dan syirik yang menganggap bahwa semua penyakit itu di pastikan ditimbulkan oleh makhluk ghaib sehingga sakit tidak perlu dibawa ke pelayanan medis tetapi harus di jampi terlebih dahulu dan akan di beri sesajian agar makhluk tidak terganggu makhluk halus demikian dengan ibu hamil dan melahirkan mereka percaya kepada dukun beranak dari pada tenaga medis atau bidan.

Pada waktu itu kami sedang bertugas di rumah bersalin Nurul Medika cibogel bogor. Banyak ibu rumah tangga yang ber KB di Nurul Medika padahal jarak Tenjolaya dan nurul medika sangatlah jauh palagi tidak adanya transportasi angkot karena jalan rayanya masih berbentuk batu-batu besar. Kami bertanya kepada mereka yang dayang untuk KB ataupun berobat : “kenapa berobat ke sini bukankah jauh jaraknya? Apakah disana tidak ada bidan atau puskesmas? Mereka menjawab tidak ada tenaga medis apalagi puskesmas.

Saat itu kami berfikir bagaimana cara membantu mereka? Survei kami lakukan, ternyata benar bahwa Tenjolaya berada di bawah kaki gunung salak jalan raya pun masih banyak bebatuan besar kiri kanan masih terlihat sawah dan semak berlukar serta masih sedikitnya rumah penduduk. Apakah kami betah disini? Dengan kondisi seperti ini? Apakah akan ada pasien berobat atau melahirkan? Banyak lagi pertanyaan yang mengganjal di hati kami. Akan tetapi tetap kami bertekad mencoba untuk berbau dengan mereka.

Dengan ilmu kebidanan dan keperawatan yang kami miliki kami membuka praktik kebidanan, kami mencoba melayani masyarakat dengan ilmu dan akhlak islami yang di ajarkan rosulullah saw. Dengan bertawakal kepada Allah swt dan survei pelayanan terbaik dengan meniru akhlak mulianya rosulullah. Mulailah dari mulut kemulut tersebar keberadaan klinik kami. Sehingga tahun 2006 bergabunglah dr bambang saputro dan bergantilah dari praktik bidan kepada balai pengobatan yang kami beri nama “BP BASMALAH”.

Alhamdulillah dengan izin Allah swt klinik kami semakin melekat di hati masyarakat, untuk itu pada tahun 2015 kami meningkatkan kualitas pelayanan klinik dari balai pengobatan kepada klinik perawatan pratama dengan nama “Klinik Pratama Rawat Inap BASMALAH” dengan penanggung jawab dr. Denok Mustika, MARS dan dr. Fitriandina MARS, alhamdulillah dengan izin Allah kemudian usaha yang keras kedua dokter tersebut banyak para dokter yang bergabung dengan basmalah ada dr. dice W, dr. Indah, dr. Irna, dr. Dzikri, dr. Ratu, dr. Bassam, dr. Angga, dr. Dodo, dr. Maulana bagian kebidanan ada bd.

Eliyanah SST, bd. Rahmah amd.keb. bd. Afifah Maryam amd.keb. bd. Ida Mustika amd.keb, bd. Farrah Nurusyiffa dll.

Bergabung pula analis bapak Didi Ruhandi dan bapak Gatot Serta Danil untuk menangani laboratorium, bergabung juga apoteker Didik Rahmat sebaagai penanggung jawab apoteker. Serta sederetan nama yang amat sangat membantu berjalannya klinik yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Kenapa kami memberi nama klinik kami dengan Basmalah? Basmalah dengan huruf : ba-ismi- Allah berarti : “dengan nama Allah” huruf ba pada kata **basmallah** berarti hanya meminta perlindungan, pertolongan, rizki, rahmat, tempat bergabung semua urusan kami dan klinik dllnya hanya karena Allah swt semata yang seluruh makhluk tidak sanggup memberinya. Huruf ba dalam kalimat basmallah juga mengandung arti kami hanya menjadikan Allah swt sebagai *pelindung* kami dan klinik. Huruf ba juga mengandung arti betapa besarnya harapan kami kepada Allah swt untuk menolong, menjaga dan melindungi kami dari segala sesuatu yang tidak diinginkan. Adapun kata *ismi* pada kata **asmallah** berarti nama yang mana kami selalu menyadarkan hidup dan mati kami kepada nama setelah kata ismi yaitu **Allah swt** maka dari itu setiap dokter atau perawat atau tenaga medis lainnya ketika hendak melakukan tindakan medisnya diwajibkan untuk bertawakal hanya kepada Allah dengan mengucapkan “bismillah”.

## **Visi Dan Misi**

### **Visi Klinik Basmalah**

Menjadi klinik pratama rawat inap pilihan yang melekat di hati semua lapisan serta memiliki pelayanan sesuai dengan syariat islam yang paripurna

### **Misi Klinik Basmalah**

1. Menerapkan nilai-nilai islami ke dalam seluruh aspek pelayanan dan manajemen Klinik Basmallah.
2. Mewujudkan pelayanan profesional sesuai dengan perkembangan ilmu kesehatan dan budaya pasien safety pada unit
3. Memberikan nilai-nilai pemahaman agama Islam sesuai dengan al-qur'an dan Assunnah
4. Meningkatkan kepuasan pasien, menjaga kelayakan dan peningkatan pasien baru
5. Mewujudkan pengembangan diklat demi untuk peningkatan SDM
6. Meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan sarana dan prasarana klinik Basmallah
7. Menjadi bagian integral dari jaringan pelayanan kesehatan nasional
8. Berusaha menjadi bagian integral dari jaringan pelayanan kesehatan nasional

### **Moto Klinik Basmalah**

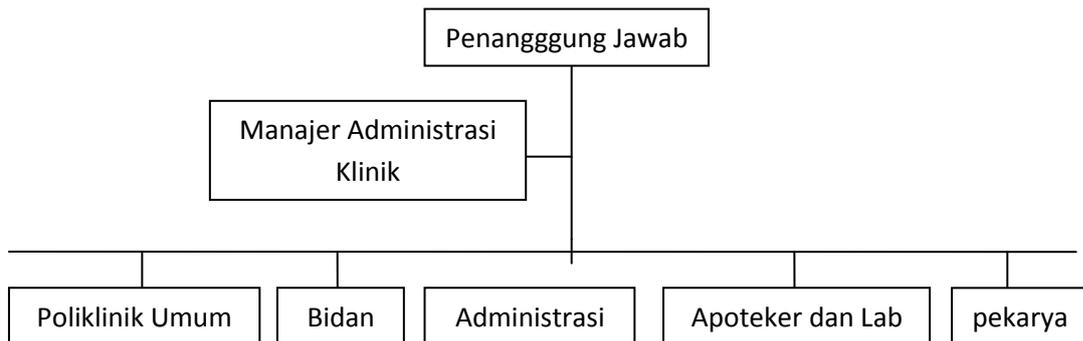
Pelayanan Islami bermutu dengan Sentuhan Kasih Sayang

#### 4.1.2. Kegiatan Usaha Klinik Basmallah

Klinik Basmallah adalah klinik yang menyediakan jasa kesehatan bagi masyarakat tenjolaya, klinik ini membantu masyarakat tenjolaya untuk berobat, melahirkan, cek up kehamilan dan rawat inap. Klinik Basmallah membantu masyarakat tenjolaya mengobati penyakit yang di derita masyarakat tenjolaya.

#### 4.1.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi merupakan susunan dari bagian yang menunjukkan batas wewenang dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi adalah sebagai berikut :



Gambar 5

Struktur organisasi Klinik BASMALAH

(Sumber : Klinik BASMALAH 2013-2016)

Tugas-tugas pada klinik Basmallah

a. Penanggung jawab

Menyusun rencana operasional kegiatan unit kerjanya sesuai dengan yang tercantum dalam DIPA dan menyampaikan kegiatan atasan langsung PUMK, melaksanakan rencana kegiatan dan anggaran unit kerjanya yang telah ditetapkan dalam rencana operasional kegiatan dan DIPA, melakukan koordinasi dalam melaksanakan unit kerjanya, menyusun pertanggung jawaban administrasi yang telah dilaksanakan unit kerjanya dan menyampaikan kegiatan atasan langsung PUMK, menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan unit kerjanya kepada atasan langsung PUMK, menyimpan laporan-laporan pelaksanaan langsung dan penanggung jawab kegiatan adalah pejabat structural eselon III atau staf fungsional yang ditunjukkan.

b. Poliklinik Umum

Poliklinik Umum merupakan salah satu jenis layanan di Klinik Basmallah yang memberikan pelayanan kedokteran yang berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan kepada pasien atau masyarakat agar tidak terjadi penularan dan komplikasi penyakit, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan.

c. Bidan

Bidan adalah seseorang yang telah menyelesaikan program pendidikan kebidanan, dan karenanya memenuhi kualifikasi untuk diregresikan dan / atau diberi lisensi secara legal melakukan praktik kebidanan.

d. Administrasi

Administrasi adalah mencakup seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan kelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai sesuatu tujuan bersama.

e. Apoteker dan Lab

Apoteker adalah tenaga profesi yang memiliki dasar pendidikan serta keterampilan dibidang farmasi dan diberi wewenang serta tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan kefarmasian.

Laboratorium adalah tempat riset ilmiah, eksperimen, pengukuran ataupun pelatihan ilmiah dilakukan. Laboratorium biasanya dibuat untuk memungkinkan dilakukannya kegiatan-kegiatan tersebut secara terkendali. Laboratorium adalah suatu tempat untuk menyediakan percobaan, penyelidikan, dan sebagainya yang berhubungan dengan ilmu fisika, kimia, dan biologi atau ilmu lain.

f. Pekarya kesehatan

Membantu perawat dalam pelayanan kesehatan, mencatat registrasi kunjungan pasien, menyeleggarakan perawatan kesehatan masyarakat dengan kunjungan rumah, membina peran serta masyarakat melalui dasa wisma, penyuluhan (di pasyandu), pencatatan dan pelaporan.

## 4.2. Profil Responden

Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, serta tingkat pendidikan. Berikut hasil data profil responden merupakan pasien Klinik Basmalah :

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin :

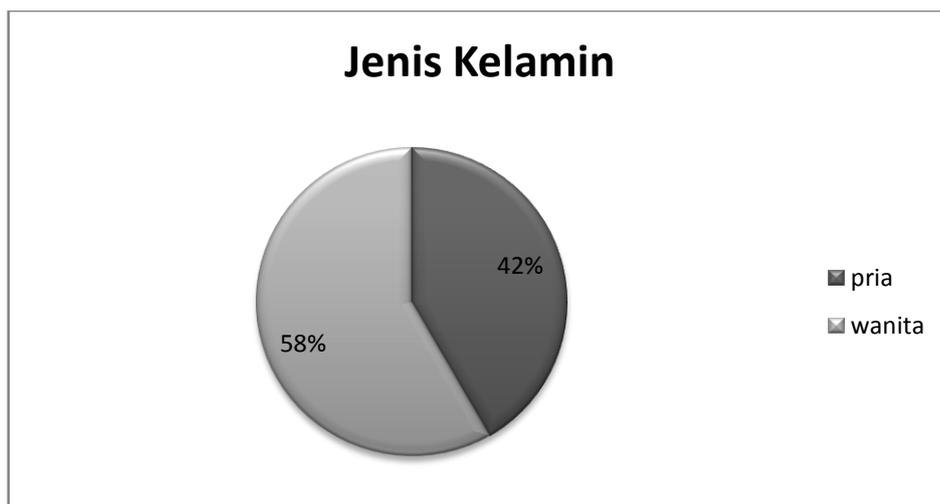
Tabel 9.

Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	50	42
Perempuan	70	58
Total	120	100

*Sumber : Data hasil Kuesioner diolah, 2017*

Berdasarkan tabel di atas responden laki-laki sebanyak 50 orang (42%). Sedangkan responden perempuan 70 orang (58%). Jadi mayoritas responden perempuan.



*Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah, 2017*

**Gambar 6**

### Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur :

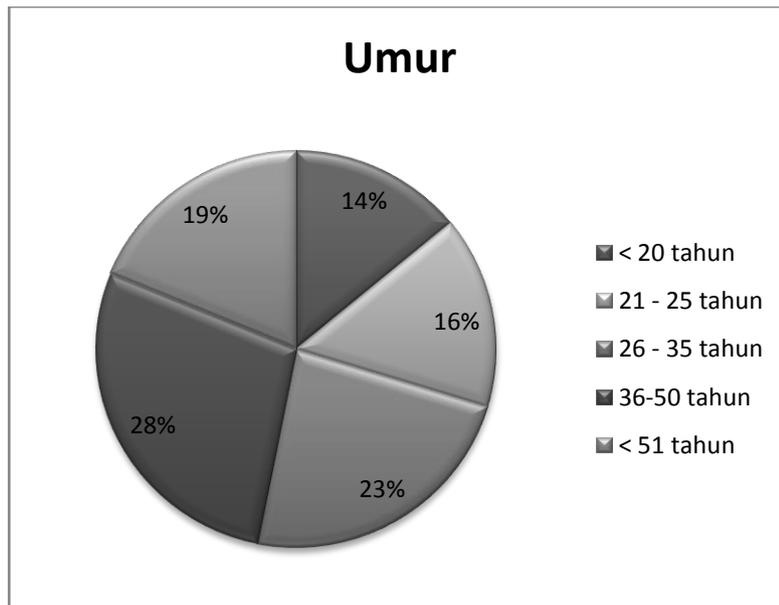
Tabel 10.

Umur responden

Umur	Frekuensi	Persentase %
<20 tahun	9	14
21-25 tahun	10	16
26-35 tahun	15	23
36-50 tahun	18	28
<51 tahun	13	19
Total	64	100

*Sumber : Data hasil Kuesioner diolah, 2017*

Berdasarkan tabel di atas, responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 9 orang (14%), 21-25 tahun sebanyak 10 orang (16%), 26-35 tahun sebanyak 15 orang (23%), 36-50 tahun sebanyak 18 orang (28%) sedangkan < 51 tahun sebanyak 13 orang (19%). Jadi mayoritas responden berumur 36-50 tahun.



Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah, 2017

**Gambar 7**

### Grafik Responden Berdasarkan Umur

#### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

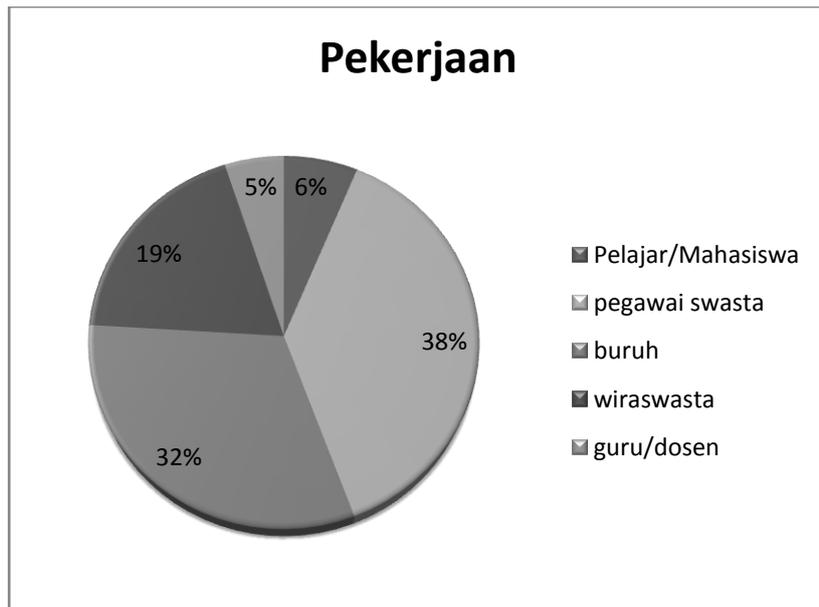
Tabel 11.

Pekerjaan responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Pelajar / Mahasiswa	5	6
Pegawai swasta	30	38
Wiraswasta	15	19
Buruh	25	32
Guru / Dosen	4	5
Total	79	100

Sumber : Data hasil Kuesioner diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, responden yang pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang (6%), pegawai swasta sebanyak 30 orang (38%), wiraswasta sebanyak 15 (19%), buruh sebanyak 25 orang (32%) sedangkan guru/dosen sebanyak 4 orang (5%). Jadi mayoritas responden pekerjaan pegawai swasta.



Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah, 2017

**Gambar 8**

**Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

4. Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 12.

Tingkat Pendidikan responden

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	40	57
SMP	10	14
SMA	15	21
S1	3	4
Total	68	100

Sumber : Data hasil Kuesioner diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, responden yang Tingkat pendidikan SD sebanyak 40 orang (57%), SMP sebanyak 10 orang (14%), SMA sebanyak 15 (21%), sedangkan S1 sebanyak 3 orang (4%). Jadi mayoritas responden Tingkat Pendidikan SD.



Sumber : Data Hasil Kuesioner diolah, 2017

**Gambar 9**

**Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

**4.3. Pembahasan**

**4.3.1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pasien**

Penulis akan menganalisis data hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yaitu pasien pada Klinik Basmalah, mengenai tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Basmalah. Hasil analisa ini dapat dilihat pada tabel-tabel berikut:

1. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Fasilitas Gedung Klinik Basmalah

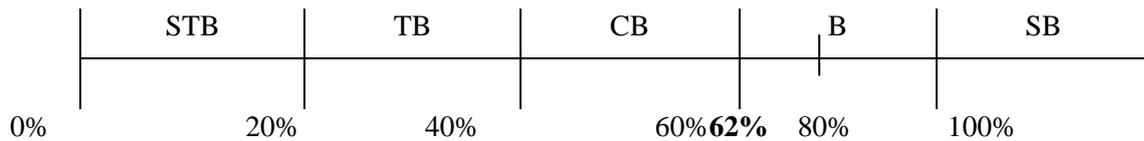
Tabel 13.  
Fasilitas Gedung Terlihat Indah dan Bersih Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Baik	5	11	9	55
Baik	4	23	19	92
Cukup Baik	3	60	50	180
Tidak Baik	2	21	18	42
Sangat Tidak Baik	1	5	0	5
Total		120	96	374

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{374}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 62\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 62%.

2. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Ruang Tunggu dan Toilet Klinik Basmalah

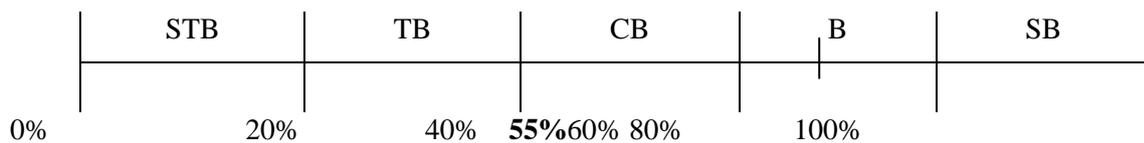
Tabel 14.  
Ruang Tunggu dan Toilet Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	3	3	15
Baik	4	17	14	68
Cukup Baik	3	52	43	156
Tidak Baik	2	43	36	86
Sangat Tidak Baik	1	5	0	5
Total		120	96	330

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{330}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 55\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden cukup baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 55%.

3. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Karyawan Berpenampilan Rapih dan Bersih Klinik Basmalah

Tabel 15.  
Karyawan berpenampilan Rapih dan Bersih Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	4	3	20
Baik	4	28	23	112
Cukup Baik	3	27	23	81
Tidak Baik	2	52	43	104
Sangat Tidak Baik	1	9	0	9
Total		120	93	326

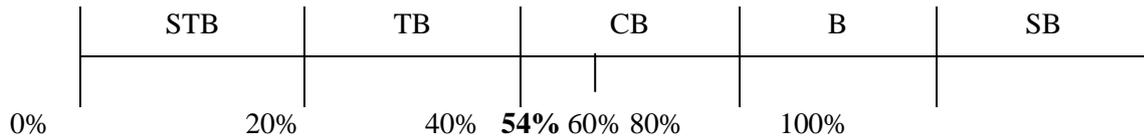
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{326}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 54 \%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden cukup baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 54%.

4. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu Klinik Basmalah

Tabel 16.

Pelayanan Teliti, hati-hati dan Tepat Waktu Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	9	8	45
Baik	4	52	43	208
Cukup Baik	3	27	23	81
Tidak Baik	2	28	23	56
Sangat Tidak Baik	1	4	0	4
Total		120	97	394

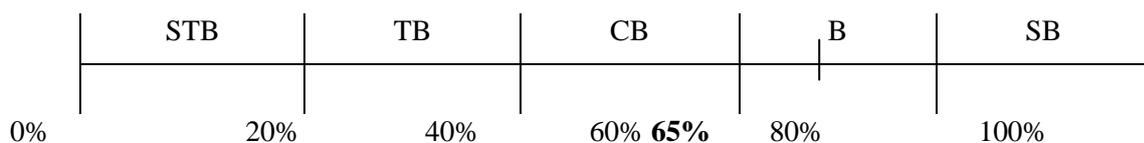
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{394}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 65 \%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

5. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawatan Pasien dengan Baik Klinik Basmalah

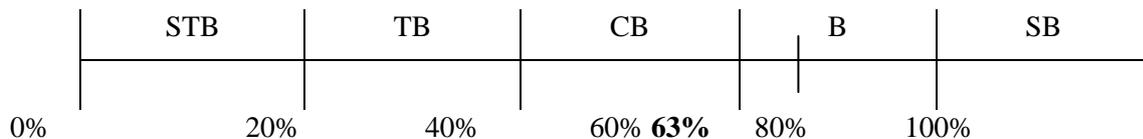
Tabel 17.  
Perawatan Pasien dengan Baik Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	14	12	70
Baik	4	30	25	120
Cukup Baik	3	43	36	129
Tidak Baik	2	23	19	46
Sangat Tidak Baik	1	10	0	10
Total		120	92	375

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{375}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 63\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 63%.

6. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Bidan melakukan pemeriksaan sesuai Jadwal Klinik Basmalah

Tabel 18.  
Pemeriksaan sesuai Jadwal Klinik Basmalah

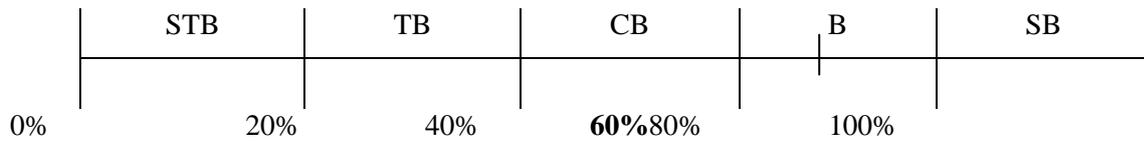
Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	8	7	40
Baik	4	33	28	132
Cukup Baik	3	41	34	123
Tidak Baik	2	24	20	48
Sangat Tidak Baik k	1	14	0	14
Total		120	88	357

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{357}{5 \times 120} \times 100\%
 \end{aligned}$$

$$= 60 \%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 60%.

7. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Menanggapi Keluhan Pasien Klinik Basmalah

Tabel 19.  
Mengenai Keluhan Pasien Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	13	11	65
Baik	4	40	33	160
Cukup Baik	3	41	34	123
Tidak Baik	2	18	15	36
Sangat Tidak Baik	1	8	0	8
Total		120	93	392

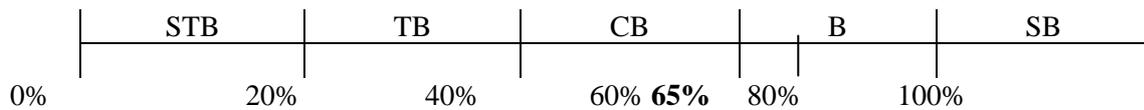
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{392}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 65 \%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

8. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawat Menerima dan Melayani dengan Baik Klinik Basmalah

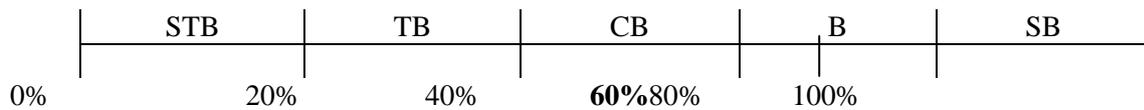
Tabel 20.  
Perawat Menerima dan Melayani dengan Baik Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	14	8	50
Baik	4	28	26	124
Cukup Baik	3	41	37	132
Tidak Baik	2	30	19	46
Sangat Tidak Baik	1	7	0	12
Total		120	90	364

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{364}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 60\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 60%.

9. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawat Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat Klinik Basmalah

Tabel 21.

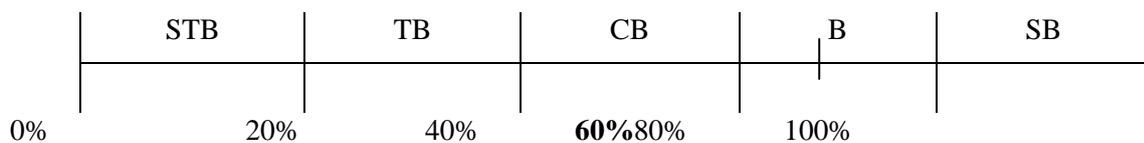
Perawat Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	10	10	60
Baik	4	31	23	112
Cukup Baik	3	44	31	111
Tidak Baik	2	23	28	66
Sangat Tidak Baik	1	12	0	10
Total		120	92	359

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{359}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 60\%
 \end{aligned}$$



10. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Dokter Melayani dengan Sikap Meyakinkan Pasien merasa Aman Klinik Basmalah

Tabel 22.

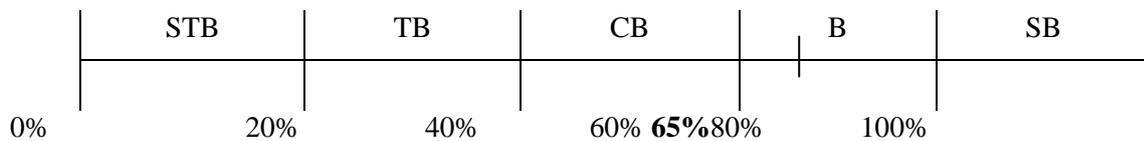
Dokter Melayani dengan Sikap Meyakinkan Pasien merasa Aman Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	12	9	55
Baik	4	28	34	164
Cukup Baik	3	37	36	129
Tidak Baik	2	33	18	42
Sangat Tidak Baik	1	10	0	4
Total		120	97	394

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{394}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 65\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

11. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawatan Cekatan Serta Menghargai Pasien Klinik Basmalah

Tabel 23.

Perawatan Cekatan Serta Menghargai Pasien Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	12	8	50
Baik	4	28	28	132
Cukup Baik	3	37	21	75
Tidak Baik	2	33	32	76
Sangat Tidak Baik	1	10	0	14
Total		120	88	347

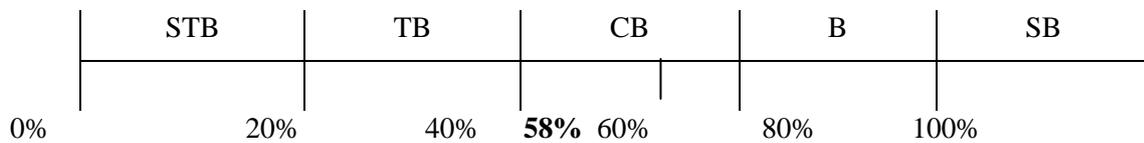
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{347}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 58\%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden cukup baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 58%.

12. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap Klinik Basmalah

Tabel 24.

Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	10	4	25
Baik	4	33	20	96
Cukup Baik	3	25	36	129
Tidak Baik	2	38	21	50
Sangat Tidak Baik	1	14	0	23
Total		120	81	323

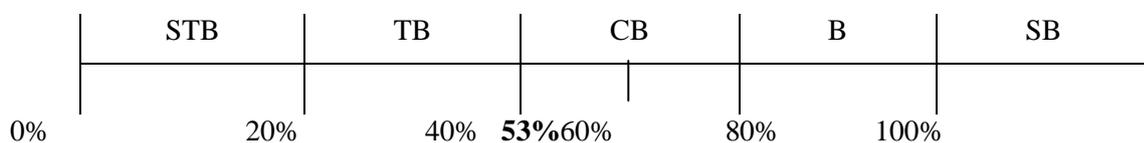
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{323}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 53\%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden cukup baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 53%.

13. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawat Melayani Bersikap Sopan dan Ramah Klinik Basmalah

Tabel 25.

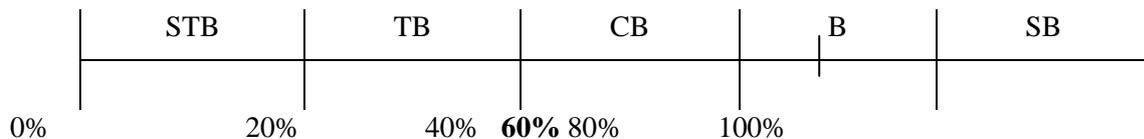
Perawat Melayani Bersikap Sopan dan Ramah Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	5	10	60
Baik	4	24	28	132
Cukup Baik	3	43	21	75
Tidak Baik	2	25	32	76
Sangat Tidak Baik	1	23	0	12
Total		120	90	355

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{355}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 60\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 60%.

14. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien yang dirawat inap Klinik Basmalah

Tabel 26.

Perawat Memperhatikan Sungguh-sungguh Kepada Pasien yang dirawat inap Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	10	13	80
Baik	4	33	35	168
Cukup Baik	3	25	23	81
Tidak Baik	2	38	19	46
Sangat Tidak Baik	1	14	0	12
Total		120	90	387

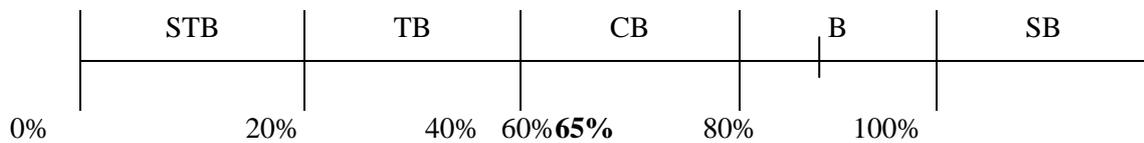
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%
 \end{aligned}$$

$$= \frac{387}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 65\%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

15. Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Dokter Memberikan Waktu Pelayanan yang Cukup pada Pasien Klinik Basmalah

Tabel 27.

Dokter Memberikan Waktu Pelayanan yang Cukup pada Pasien Klinik Basmalah

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	11	7	40
Baik	4	41	17	80
Cukup Baik	3	43	35	126
Tidak Baik	2	21	29	70
Sangat Tidak Baik	1	4	0	15
Total		120	88	331

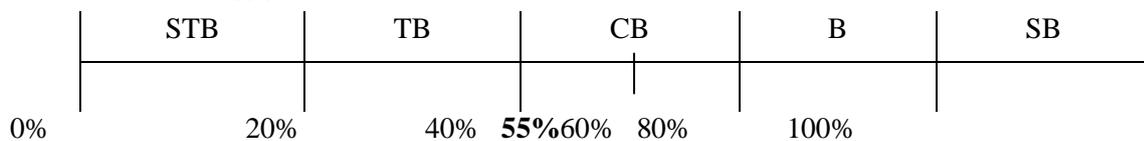
Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{331}{5 \times 120} \times 100\%$$

$$= 55\%$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 55%.

16. Tanggapan responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi pasien kebutuhan pasien.

Tabel 28

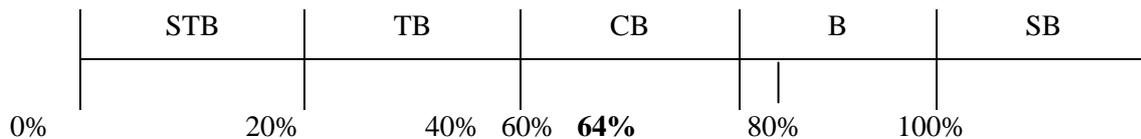
Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi pasien kebutuhan pasien.

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	8	13%	80
Baik	4	20	35%	168
Cukup Baik	3	42	23%	81
Tidak Baik	2	35	19%	46
Sangat Tidak Baik	1	15	0%	12
Total		120	90%	387

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{387}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 64\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 64%.

17. Tanggapan responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien

Tabel 29

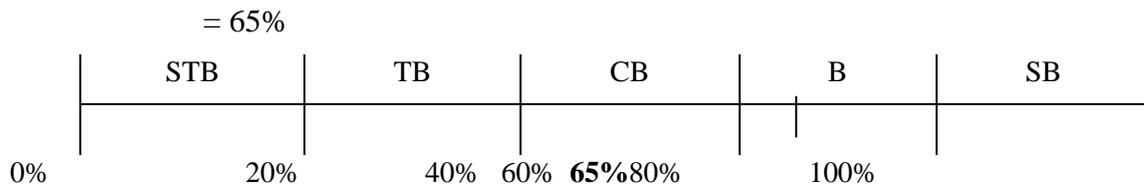
Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	5	19	95
Baik	4	4	38	152
Cukup Baik	3	3	26	78
Tidak Baik	2	2	33	66
Sangat Tidak Baik	1	1	4	4
Total			120	395

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{395}{5 \times 120} \times 100\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

18. Tanggapan responden terhadap pernyataan Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien

Tabel 30

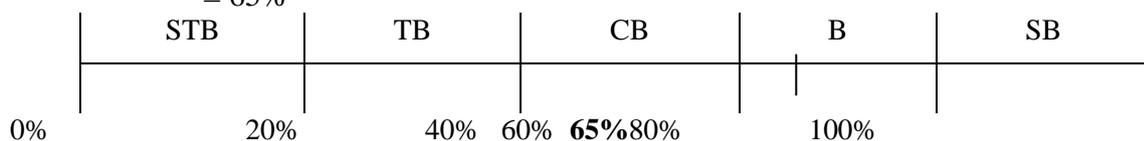
Kualitas Pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien

Penilaian	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor
Sangat Baik	5	9	8%	45
Baik	4	40	33%	160
Cukup Baik	3	48	40%	144
Tidak Baik	2	19	16%	38
Sangat Tidak Baik	1	4	0%	4
Total		120	97%	391

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2017

Untuk mendapatkan hasil perhitungan tanggapan responden yaitu dengan menggunakan Skala Lickert.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden} \times \text{Jumlah Responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{391}{5 \times 120} \times 100\% \\
 &= 65\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa responden baik terhadap pernyataan kualitas pelayanan di Klinik BASMALAH dengan persentase 65%.

Dari hasil keseluruhan kualitas pelayanan jasa klinik BASMALAH sudah merasa baik. Tetapi empat kualitas pelayanan pada klinik BASMALAH dengan persentase 58.

#### 4.3.2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Klinik Basmalah

Kepuasan Pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara tingkat kinerja dengan harapan. Pada bagian ini penulis akan menggunakan perhitungan dengan rumus tingkat kesesuaian responden dengan membandingkan antara kinerja dengan harapan para pasien. Apabila kinerja yang didapatkan melebihi harapan pasien, maka dapat dikatakan bahwa pasien sudah merasa puas maupun sebaliknya jika tingkat kinerja yang didapatkan tidak melebihi harapan, maka dapat dikatakan bahwa pasien tidak merasa puas.

Berikut ini tingkat kepuasan pasien berdasarkan data yang diperoleh mengenai perbandingan antara tingkat kinerja dan harapan dari pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

### A. Bukti Fisik (Tangibles)

#### 1) Memiliki Fasilitas Gedung yang terlihat Indah dan Bersih

**Tabel 31.**

#### Kinerja penilaian responden terhadap fasilitas gedung yang terlihat indah dan bersih

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	27	135
Baik	4	24	96
Cukup Baik	3	37	111
Tidak Baik	2	23	46
Sangat Tidak Baik	1	9	9
<b>Total</b>		120	397
$\bar{X}$			<b>3,3083</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kepuasan pasien yang diambil dari responden terhadap fasilitas gedung yang terlihat indah dan bersih adalah sebesar 3,3083.

**Tabel 32.**

#### Tingkat harapan responden terhadap fasilitas gedung yang terlihat indah bersih

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	23	115
Puas	4	25	100
Cukup Puas	3	43	129
Tidak Puas	2	22	44
Sangat Tidak Puas	1	7	7
<b>Total</b>		120	395
$\bar{X}$			<b>3,2916</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian yang diambil dari responden terhadap fasilitas gedung yang terlihat indah dan bersih adalah sebesar 3,2916.

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,3083}{3,2916} \times 100\% = 100,507\%$$

Dari hasil diatas mengenai fasilitas gedung yang terlihat indah dan bersih sebesar 100,507%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

## 2) Ruang tunggu dan Toilet

**Tabel 33.**

### **Kinerja penilaian responden terhadap ruang tunggu dan toilet**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	4	20
Baik	4	26	104
Cukup Baik	3	48	144
Tidak Baik	2	33	66
Sangat Tidak Baik	1	9	9
<b>Total</b>		120	343
$\bar{X}$			<b>2,8583</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap ruang tunggu dan toilet sebesar 2,8583.

**Tabel 34.**

### **Tingkat harapan penilaian responden terhadap ruang tunggu dan toilet**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	24	120
Puas	4	27	108
Cukup Puas	3	40	120
Tidak Puas	2	22	44
Sangat Tidak Puas	1	7	7
<b>Total</b>		120	399
$\bar{X}$			<b>3,325</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{2,8583}{3,325} \times 100\% = 116,039\%$$

Dari hasil diatas mengenai ruang tunggu dan toilet sebesar 116,039%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

3) **Karyawan berpenampilan rapih dan bersih**

**Tabel 35.**

**Kinerja penilaian responden terhadap Karyawan berpenampilan rapih dan bersih**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	45	225
Baik	4	24	96
Cukup Baik	3	19	57
Tidak Baik	2	26	52
Sangat Tidak Baik	1	6	6
<b>Total</b>		120	436
$\bar{X}$			<b>3,6333</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap karyawan berpenampilan rapih dan bersih sebesar 3,6333.

**Tabel 36.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap karyawan berpenampilan rapih dan bersih**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	12	60
Puas	4	50	200
Cukup Puas	3	27	81
Tidak Puas	2	25	50
Sangat Tidak Puas	1	6	6
<b>Total</b>		120	397
$\bar{X}$			<b>3,3083</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,3633}{3,3083} \times 100\% = 109,823\%$$

Dari hasil diatas mengenai karyawan berpenampilan rapih dan bersih sebesar 109,823%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah karena kurang dari 100%.

## B. Keandalan (Realiability)

### 1) Memberikan Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu

**Tabel 37.**

#### **Kinerja penilaian responden terhadap Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	28	140
Baik	4	38	152
Cukup Baik	3	29	87
Tidak Baik	2	23	46
Sangat Tidak Baik	1	2	2
<b>Total</b>		120	427
$\bar{X}$			<b>3,5583</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu sebesar 3,5583.

**Tabel 38.**

#### **Tingkat harapan penilaian responden terhadap Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	26	130
Puas	4	32	128
Cukup Puas	3	33	99
Tidak Puas	2	22	44
Sangat Tidak Puas	1	7	7
<b>Total</b>		120	408
$\bar{X}$			<b>3,4</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,5583}{3,4} \times 100\% = 104,655\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan Teliti, Hati-hati dan Tepat Waktu sebesar 104,655%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

## 2) Perawat melayani pasien dengan baik

**Tabel 39.**

### **Kinerja penilaian responden terhadap Perawat melayani pasien dengan baik**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	34	170
Baik	4	23	92
Cukup Baik	3	40	120
Tidak Baik	2	17	34
Sangat Tidak Baik	1	6	6
<b>Total</b>		120	422
$\bar{X}$			<b>3,5166</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap Perawat melayani pasien dengan baik sebesar 3.5166.

**Tabel 40.**

### **Tingkat harapan penilaian responden terhadap Perawat melayani pasien dengan baik**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	33	165
Puas	4	25	100
Cukup Puas	3	30	90
Tidak Puas	2	25	50
Sangat Tidak Puas	1	7	7
<b>Total</b>		120	412
$\bar{X}$			<b>3,4333</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,5166}{3,4333} \times 100\% = 102,426\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan perawat melayani dengan baik sebesar 102,426%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

3) **Bidan melakukan pemeriksaan sesuai Jadwal yang ditentukan**

**Tabel 41.**

**Kinerja penilaian responden terhadap Pemeriksaan Sesuai Jadwal yang ditentukan**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	24	120
Baik	4	33	132
Cukup Baik	3	34	102
Tidak Baik	2	22	44
Sangat Tidak Baik	1	7	7
<b>Total</b>		120	405
$\bar{X}$			<b>3,375</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap pemeriksaan sesuai Jadwal yang di tentukan sebesar 3,375.

**Tabel 42.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap Pemeriksaan Sesuai Jadwal yang ditentukan**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	29	145
Puas	4	27	108
Cukup Puas	3	44	132
Tidak Puas	2	12	24
Sangat Tidak Puas	1	8	8
<b>Total</b>		120	417
$\bar{X}$			<b>3,475</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,375}{3,475} \times 100\% = 96,316\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebesar 96,316%. Nilai tersebut menunjukkan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah karena kurang dari 100%

### C. Daya Tanggap (Responsiveness)

#### 1) Perawat Bersedia Menanggapi Keluhan Pasien

**Tabel 43.**

**Kinerja penilaian responden terhadap Perawat Bersedia menanggapi keluhan pasien**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	21	105
Baik	4	40	160
Cukup Baik	3	27	81
Tidak Baik	2	23	46
Sangat Tidak Baik	1	9	9
<b>Total</b>		120	401
$\bar{X}$			<b>3,3416</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat bersedia menanggapi keluhan pasien sebesar 3,3416.

**Tabel 44.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap Perawat melayani pasien dengan baik**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	29	145
Puas	4	27	108
Cukup Puas	3	45	135
Tidak Puas	2	15	30
Sangat Tidak Puas	1	4	4
<b>Total</b>		120	422
$\bar{X}$			<b>3,5166</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,3416}{3,5166} \times 100\% = 95,04\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan perawat melayani pasien dengan baik sebesar 95,023%. Nilai tersebut menunjukkan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah karena kurang dari 100%.

2) Perawat menerima dan melayani dengan baik

**Tabel 45.**

**Kinerja penilaian responden terhadap Perawat menerima dan melayani dengan baik**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	43	215
Baik	4	23	92
Cukup Baik	3	20	60
Tidak Baik	2	30	60
Sangat Tidak Baik	1	4	4
<b>Total</b>		120	431
$\bar{X}$			<b>3,5916</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat menerima dan melayani dengan baik sebesar 3,5916.

**Tabel 46.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap Perawat menerima dan melayani dengan baik**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	32	160
Puas	4	26	104
Cukup Puas	3	42	126
Tidak Puas	2	15	30
Sangat Tidak Puas	1	5	5
<b>Total</b>		120	425
$\bar{X}$			<b>3,541</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,5916}{3,541} \times 100\% = 101,428\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan perawat menerima dan melayani dan melayani dengan baik sebesar 101,428%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

3) Perawat Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat

Tabel 47.

Kinerja penilaian responden terhadap perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	21	105
Baik	4	42	168
Cukup Baik	3	35	105
Tidak Baik	2	18	36
Sangat Tidak Baik	1	4	4
<b>Total</b>		120	418
$\bar{X}$			<b>3,4833</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat sebesar 3,4833.

Tabel 48.

Tingkat harapan penilaian responden terhadap perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	32	160
Puas	4	24	96
Cukup Puas	3	40	120
Tidak Puas	2	15	30
Sangat Tidak Puas	1	9	9
<b>Total</b>		120	415
$\bar{X}$			<b>3,4583</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,4833}{3,4583} \times 100\% = 100,722\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat sebesar 100,722%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

#### D. Assurance

##### 1) Dokter Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

**Tabel 49.**

##### **Kinerja penilaian responden terhadap Dokter Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	19	95
Baik	4	39	156
Cukup Baik	3	33	99
Tidak Baik	2	23	46
Sangat Tidak Baik	1	6	6
<b>Total</b>		120	402
$\bar{X}$			<b>3,35</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter melayani dengan sikap meyakinkan pasien merasa aman sebesar 3,35.

**Tabel 50.**

##### **Tingkat harapan penilaian responden terhadap Dokter Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	30	150
Puas	4	26	104
Cukup Puas	3	40	120
Tidak Puas	2	15	30
Sangat Tidak Puas	1	9	9
<b>Total</b>		120	413
$\bar{X}$			<b>3,447</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,35}{3,447} \times 100\% = 97,185\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan Perawat menerima dan melayani dengan baik sebesar 97.185%. Nilai tersebut menunjukkan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah karena kurang dari 100%.

2) Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien

**Tabel 51.**

**Kinerja penilaian responden terhadap perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	23	115
Baik	4	32	128
Cukup Baik	3	38	114
Tidak Baik	2	22	44
Sangat Tidak Baik	1	5	5
<b>Total</b>		120	406
$\bar{X}$			<b>3,3833</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien sebesar 3,3833.

**Tabel 52.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	30	150
Puas	4	28	112
Cukup Puas	3	37	111
Tidak Puas	2	23	46
Sangat Tidak Puas	1	2	2
<b>Total</b>		120	421
$\bar{X}$			<b>3,5083</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,3833}{3,5083} \times 100\% = 96,437\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan perawat bersikap cekatan dan serta menghargai pasien sebesar 96,437%. Nilai tersebut menunjukkan pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah karena kurang dari 100%.

3) Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap

Tabel 53.

Kinerja penilaian responden terhadap Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	27	135
Baik	4	35	140
Cukup Baik	3	33	99
Tidak Baik	2	20	40
Sangat Tidak Baik	1	5	5
<b>Total</b>		120	419
$\bar{X}$			<b>3,4916</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap sebesar 3,4916.

Tabel 54.

Tingkat harapan penilaian responden terhadap Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	28	140
Puas	4	23	92
Cukup Puas	3	38	114
Tidak Puas	2	20	40
Sangat Tidak Puas	1	11	11
<b>Total</b>		120	397
$\bar{X}$			<b>3,3083</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,4916}{3,3083} \times 100\% = 105,540\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap sebesar 105,540%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

## E. Empathy

### 1) perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah

**Tabel 55.**

#### **Kinerja penilaian responden terhadap perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	24	120
Baik	4	44	176
Cukup Baik	3	23	69
Tidak Baik	2	21	42
Sangat Tidak Baik	1	8	8
<b>Total</b>		120	415
$\bar{X}$			<b>3,4583</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah sebesar 3,4583.

**Tabel 56.**

#### **Tingkat harapan penilaian responden terhadap perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	30	150
Puas	4	23	92
Cukup Puas	3	38	114
Tidak Puas	2	19	38
Sangat Tidak Puas	1	10	10
<b>Total</b>		120	404
$\bar{X}$			<b>3,3666</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,4583}{3,3666} \times 100\% = 102,723\%$$

Dari hasil diatas mengenai Pelayanan Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap sebesar 102,723%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

2) Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien yang di rawat inap

**Tabel 57.**

**Kinerja penilaian responden terhadap perawat memperhatikan sungguh sungguh kepada pasien yang dirawat inap**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	28	140
Baik	4	32	128
Cukup Baik	3	23	69
Tidak Baik	2	30	60
Sangat Tidak Baik	1	7	7
<b>Total</b>		120	404
$\bar{X}$			<b>3,3666</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien yang dirawat inap sebesar 3,3666.

**Tabel 58.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap perawat memperhatikan sungguh sungguh kepada pasien yang dirawat inap**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	29	145
Puas	4	24	96
Cukup Puas	3	37	111
Tidak Puas	2	21	42
Sangat Tidak Puas	1	9	9
<b>Total</b>		120	403
$\bar{X}$			<b>3,3583</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,3666}{3,3583} \times 100\% = 100,247\%$$

Dari hasil diatas mengenai perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien yang dirawat inap sebesar 100,247%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

3) **Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien**

**Tabel 59.**

**Kinerja penilaian responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	33	165
Baik	4	29	116
Cukup Baik	3	19	57
Tidak Baik	2	37	74
Sangat Tidak Baik	1	2	2
<b>Total</b>		120	414
$\bar{X}$			<b>3,45</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 3,45.

**Tabel 60.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap perawat memperhatikan sungguh sungguh kepada pasien yang dirawat inap**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	32	160
Puas	4	21	84
Cukup Puas	3	39	117
Tidak Puas	2	21	42
Sangat Tidak Puas	1	7	7
<b>Total</b>		120	410
$\bar{X}$			<b>3,4166</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,45}{3,4166} \times 100\% = 100,977\%$$

Dari hasil diatas mengenai perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien yang dirawat inap sebesar 100,977%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

## Kepuasan Pasien

1. kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.

**Tabel 61.**

**Kinerja penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	19	95
Baik	4	38	152
Cukup Baik	3	26	78
Tidak Baik	2	33	66
Sangat Tidak Baik	1	4	4
<b>Total</b>		120	395
$\bar{X}$			<b>3,2916</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 3,45.

**Tabel 62.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	28	140
Puas	4	21	84
Cukup Puas	3	40	120
Tidak Puas	2	23	46
Sangat Tidak Puas	1	8	8
<b>Total</b>		120	398
$\bar{X}$			<b>3,3166</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,2916}{3,3166} \times 100\% = 99,246\%$$

Dari hasil diatas mengenai terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.

sebesar 99,246%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

**2. kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien.**

**Tabel 63.**

**Kinerja penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	19	95
Baik	4	33	132
Cukup Baik	3	29	87
Tidak Baik	2	30	60
Sangat Tidak Baik	1	9	9
<b>Total</b>		120	383
$\bar{X}$			<b>3,191</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 3,45.

**Tabel 64.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	23	115
Puas	4	32	128
Cukup Puas	3	34	102
Tidak Puas	2	23	46
Sangat Tidak Puas	1	8	8
<b>Total</b>		120	399
$\bar{X}$			<b>2,825</b>

Sumber : Data diolah, 2017

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,191}{2,825} \times 100\% = 112,95\%$$

Dari hasil diatas mengenai kualitas pelayanan pada klinik basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien sebesar 112,95%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

**3. kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien.**

**Tabel 65.**

**Kinerja penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Baik	5	27	135
Baik	4	20	80
Cukup Baik	3	40	120
Tidak Baik	2	23	46
Sangat Tidak Baik	1	10	10
<b>Total</b>		120	391
$\bar{X}$			<b>3,258</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan yang diambil dari responden terhadap dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien sebesar 3,45.

**Tabel 66.**

**Tingkat harapan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien.**

Penilaian Responden	Bobot	Jumlah Responden	Skor
Sangat Puas	5	25	125
Puas	4	29	116
Cukup Puas	3	32	96
Tidak Puas	2	28	56
Sangat Tidak Puas	1	6	6
<b>Total</b>		120	399
$\bar{X}$			<b>3,325</b>

*Sumber : Data diolah, 2017*

Dari data diatas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Klinik Basmalah dengan nilai sebagai berikut :

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{3,285}{3,258} \times 100\% = 100,82\%$$

Dari hasil diatas mengenai kualitas pelayanan pada klinik basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien sebesar 100,82%. Nilai tersebut menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Basmalah.

Tabel 67.

## Tingkat Kesesuaian Responden ( Tki) Terhadap Kepuasan Pasien

No	Indikator	Rata-rata kinerja	Rata-rata harapan	Tki (%)	Kepuasan
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>				
1	Bangunan Klinik terlihat Indah dan Bersih	3,3083	3,2916	100,51	Puas
2	Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, dan toilet	2,8583	3,325	116,4	Puas
3	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih	3,3633	3,3083	109,9	Puas
	<b>Kehandalan (<i>realibility</i>)</b>				
4	Perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.	3,5583	3,4	104,66	Puas
5	Perawat melayani pasien dengan baik.	3,5166	3,4333	102,49	Puas
6	Bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan	3,375	3,475	96,32	Belum Puas
	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
7	Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien	3,3416	3,5166	95,04	Belum Puas
8	Perawat menerima dan melayani dengan baik	3,5916	3,541	101,43	Puas
9	Perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat	3,4833	3,4583	100,72	Puas
	<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
10	Dokter melayani	3,35	3,447	97,19	Belum Puas

	dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman				
11	Perawat bersikap cekatan serta menghargai pasien	3,3833	3,5083	96,47	Belum Puas
12	Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap	3,4916	3,3083	105,51	Puas
	<b>Empati (Empathy)</b>				
13	Perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah	3,4583	3,3666	102,72	Puas
14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh pada pasien yang dirawat inap	3,3666	3,3583	101,25	Puas
15	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien	3,45	3,4166	101,00	Puas
<b>Kepuasan Pasien</b>					
16	kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien	3,2916	3,3166	99,25	Belum Puas
17	kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi keinginan pasien	3,191	2,825	112,95	Puas
18	kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kepuasan pasien	3,258	3,325	100,82	Puas
<b>Rata-rata</b>		3,41	3,39	102,28	Puas

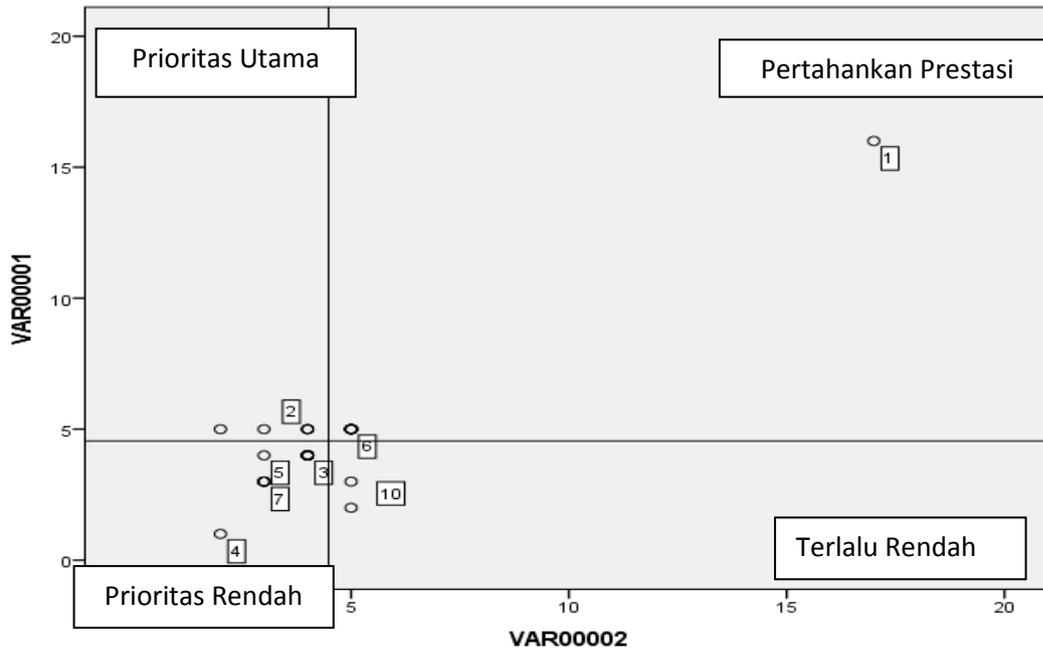
Sumber : Data diolah, 2017

Dari tabel diatas kriteria yang belum memuaskan pasien Klinik BASMALAH yaitu : Bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien, Dokter melayani dengan sikap sehingga pasien merasa aman, Perawat bersikap cekatan serta menghargai pasien, kualitas pelayanan pada Klinik Basmalah apakah sudah memenuhi kebutuhan pasien.

Hal tersebut dikarenakan tingkat kesesuaiannya kurang dari 100%. Jika di lihat dari rata-rata keseluruhan kinerja dari klinik BASMALAH sudah memuaskan pasiennya, hal ini terlihat dari rata-rata tingkat kesesuaiannya sebesar 102,28.

#### 4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)

berikut ini analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Klinik Basmalah dengan menggunakan diagram kartesius.



Gambar 10

#### Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Keterangan Gambar :

A. Prioritas utama (*Concentrate Here*) :

Pada kuandran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum terlaksana dengan baik oleh Klinik Basmalah. Adapun indikator yang termasuk dalam kuandran ini adalah :

- (2) Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dan toilet.
- (8) Perawat menerima dan melayani dengan baik.
- (9) Perawat melakukan tindakan yang cepat dan tepat.

B. Pertahankan Presentasi (*Keep Up With The Good Work*)

Pada kuandran ini menunjukkan terdapat faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh Klinik Basmalah dan harus dipertahankan. Indikator yang termasuk dalam kuandran ini adalah

- (1) Fasilitas gedung yang indah dan bersih.

- (6) Bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
- (11) Perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien.
- (12) Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap.
- (15) Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempunyai tingkat harapan dan kinerja yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pasien Klinik Basmalah. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor tersebut. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini :

- (3) Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih
- (4) Perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan dijanjikan.
- (5) Perawat melayani pasien dengan baik.
- (7) Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien.
- (13) Perawat Melayani dan bersikap sopan dan ramah.
- (15) Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.

D. Terlalu berlebih (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pasien namun dilaksanakan berlebihan oleh Klinik Basmalah, sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas pasien penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan. Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (10) Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

Dari hasil diatas didapatkan rekomendasi untuk Klinik Basmalah adalah sebagai berikut :

1. Ruang tunggu harus diperbaiki, karena masih kurang nyaman.
2. Tenaga medis terutama perawat, kemampuannya harus ditingkatkan karena dinilai kurang baik terhadap pasien.
3. Profil pasien juga bisa dipakai pertimbangan pihak rumah sakit dalam mengelola Klinik BASMALAH. Adapun profilnya :  
Pasien rawat inap ternyata sebagian besar perempuan (58%), usia terbanyak pada usia antara (21-50 tahun), sebagian besar pasien adalah pegawai swasta dan buruh (32%), serta tingkat pendidikannya banyak adalah SD (57%).

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik BASMALAH, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja kualitas pelayanan dinilai cukup baik sebesar 58% terhadap pasien.
2. Tingkat kepuasan hanya 4 indikator yang belum kinerja kualitas pelayanan yang belum memuaskan pasien, yang lainnya 11 indikator yang memuaskan pasien. Secara rata-rata 3,39 merasa puas terhadap kinerja, serta rata-rata 3,41 merasa puas terhadap harapan. Nilai keseluruhan rata-rata 102,28 merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien
3. Dari hasil keseluruhan tingkat kesesuaiannya adalah : prioritas utama yaitu klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dan toilet, perawat menerima dan melayani dengan baik, perawat melakukan tindakan yang cepat dan tepat. Pertahankan prestasi yaitu fasilitas gedung yang indah dan bersih, bidan melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, perawat bersifat cekatan serta menghargai pasien, tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Prioritas rendah yaitu tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih, perawat memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan dijanjikan, perawat melayani pasien dengan baik, perawat bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat melayani dan bersikap sopan dan ramah, dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Dan prioritas terlalu berlebih yaitu dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.

#### **5.2. Saran**

Adapun yang penulis sarankan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Diharapkan ruang tunggu harus diperbaiki, karena kurang nyaman.
2. Diharapkan tenaga medis terutama perawat, kemampuannya harus ditingkatkan karena kurang baik terhadap pasien dan harus dilakukan pelatihan dan training.
3. Diharapkan bidan dan dokter lebih memperhatikan pasiennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan keenam, alfabeta, Bandung.
- I Nyoman Nurcaya, 2011, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*, My Blog is Awesome, Oktober 2011.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, edisi bahasa indonesia, Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Keduabelas Cetakan Ketiga Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Kedua belas Cetakan Kedua Penerbit Indeks.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Pemasaran Strategik*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mohammad Nasir, (2003). *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Lovelock Cristrohper H, Paul Patterson, Jochen Wirtz. (20015), *Service Marketing Australia*, Pearson Education.
- American Marketing Association (AMA) Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra (2007:05), *Pemasaran Strategik*, Ed II, Yogyakarta.
- Indriyono Gitosudarmo, *Bauran Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta.
- Lupiyoadi (2013:92). *Bauran Pemasaran* Edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Adrian, Payne, 2007. *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007 *Startegi Pemasaran*. Edisi pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Haryanto, Edy, 2013. *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Kantor Samsat Manado*.
- Pujawan, I. Nyoman. 2010. *Supply Chain Management*. Edisi kedua. Guna Widya. Surabaya.

- Putra, Resha, 2011, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BNI 46 Cabang Gorontalo*. Skripsi : Gorontalo.
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. 2013 *Perilaku konsumen, Pendekatan Praktis*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan mutu layanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : EGC.
- Martilla, John A dan James, John C, 2008 “*Importance Performance Analysis*”, *Jurnal Of Marketing*
- Sri Praptianingsih, *hukum perawatan dalam upaya pelayanan kesehatan rumah sakit*, Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2006 hal 93-94.
- Adrian, Payne. 2001. *Jasa personal/sosial : restoran, perawatan kesehatan*.
- Ratni. 2010. *Karakteristik Rumah Sakit*
- Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Depkes, RI.1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Pendidikan dan kebudayaan. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.



## Kuesioner Untuk Penelitian Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Basmalah

Saya adalah mahasiswa Program Sarjana Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi. Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan bapak/ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil kuesioner ini sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan serta kerjasama bapak/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian Jawaban : Berikan tanda ( X ) pada pilihan jawaban dibawah ini sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda :

1. Jenis Kelamin  
 Laki-laki  Perempuan
2. Umur :  
 < 20 tahun  41-50 tahun  
 20-25 tahun  > 50 tahun  
 26-30 tahun  
 31-40 tahun
3. Pekerjaan  
 Pelajar/ Mahasiswa  Wiraswasta  
 Guru/ Dosen  Buruh  
 Pegawai Swasta
4. Tingkat Pendidikan  
 SD  Strata 1 (S1)  
 SMP  
 SMA

Tingkat Kinerja  
SB : Sangat Baik  
B : Baik  
CB : Cukup Baik  
TB : Baik  
STB : Sangat Tidak Baik

Tingkat Harapan  
SP : Sangat Puas  
P : Puas  
CP : Cukup Puas  
TP : Puas  
SP : Sangat Puas





**Lampiran 1**

**Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)**

No	Responden	Pernyataan															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Responden 1	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	69
2	Responden 2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	5	57
3	Responden 3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	60
4	Responden 4	4	3	2	5	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	70
5	Responden 5	4	2	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	66
6	Responden 6	4	2	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	64
7	Responden 7	5	2	2	4	4	4	4	4	2	4	5	5	5	3	4	42
8	Responden 8	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	63
9	Responden 9	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	46
10	Responden 10	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	43
11	Responden 11	2	3	2	3	4	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	62
12	Responden 12	3	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	4	3	3	3	52
13	Responden 13	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	51
14	Responden 14	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	3	49
15	Responden 15	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	56
16	Responden 16	3	2	4	1	3	2	4	2	2	4	4	3	2	2	2	61
17	Responden 17	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	3	4	2	3	68
18	Responden 18	5	3	3	4	5	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	65
19	Responden 19	4	4	4	3	2	2	5	3	1	4	4	3	2	2	3	71
20	Responden 20	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	2	4	71
21	Responden 21	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	67
22	Responden 22	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	5	3	78
23	Responden 23	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	3	70
24	Responden 24	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	71
25	Responden 25	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	75
26	Responden 26	3	1	1	3	2	4	5	5	4	4	4	3	2	3	5	71
27	Responden 27	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	78
28	Responden 28	5	3	2	5	4	5	4	3	4	3	2	3	2	2	3	80
29	Responden 29	3	3	2	4	3	3	4	4	2	5	2	4	4	4	4	78
30	Responden 30	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	3	76
31	Responden 31	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	65
32	Responden 32	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	76
33	Responden 33	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	81
34	Responden 34	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	74
35	Responden 35	4	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	85
36	Responden 36	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	81
37	Responden 37	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	80
38	Responden 38	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	78

No	Responden	Pernyataan															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
39	Responden 39	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	3	92
40	Responden 40	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	78
41	Responden 41	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	79
42	Responden 42	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	87
43	Responden 43	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	87
44	Responden 44	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	95
45	Responden 45	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	94
46	Responden 46	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	94
47	Responden 47	3	2	3	4	5	3	4	2	5	3	2	4	2	3	4	93
48	Responden 48	4	3	2	5	3	2	3	3	3	5	3	1	5	3	2	98
49	Responden 49	2	3	5	4	2	2	3	5	3	2	1	3	4	5	2	96
50	Responden 50	3	1	3	2	4	2	4	2	4	5	3	4	2	3	2	95
51	Responden 51	4	2	3	4	5	1	3	5	4	3	2	5	1	3	3	101
52	Responden 52	1	3	4	2	5	3	2	3	2	4	2	5	3	5	1	96
53	Responden 53	3	2	4	2	3	4	1	4	3	5	2	3	1	4	2	98
54	Responden 54	4	2	3	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	5	2	98
55	Responden 55	2	3	1	3	4	2	5	1	3	2	4	3	2	3	4	98
56	Responden 56	4	2	2	3	1	4	2	5	2	3	4	2	3	4	2	104
57	Responden 57	5	2	4	2	2	3	4	2	3	4	1	3	3	1	3	103
58	Responden 58	3	3	4	2	3	1	3	3	1	3	4	2	5	2	2	100
59	Responden 59	1	3	5	4	2	3	1	4	5	2	2	3	4	3	4	105
60	Responden 60	3	2	4	3	5	5	1	3	1	2	4	1	2	3	5	103
61	Responden 61	2	3	2	4	5	1	3	3	3	3	1	3	2	2	3	103
62	Responden 62	3	2	3	4	1	2	3	4	5	1	4	3	2	3	4	102
63	Responden 63	4	2	1	2	2	3	4	5	1	2	3	2	3	4	3	106
64	Responden 64	3	2	2	3	4	1	2	3	3	4	2	2	2	3	4	104
65	Responden 65	2	3	3	3	3	1	1	1	3	5	2	3	2	2	4	106
66	Responden 66	3	4	2	1	3	2	2	3	3	3	2	4	5	1	3	106
67	Responden 67	2	3	4	1	2	3	1	3	2	4	2	2	3	2	4	113
68	Responden 68	3	3	2	2	1	3	2	3	2	4	5	3	2	2	2	75
69	Responden 69	4	2	2	2	3	2	2	2	5	1	2	2	3	4	2	92
70	Responden 70	3	3	2	1	1	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	78
71	Responden 71	3	3	4	5	5	2	2	2	3	3	4	2	1	4	2	115
72	Responden 72	4	2	2	3	2	2	3	1	4	3	2	2	4	1	3	109
73	Responden 73	3	3	2	4	5	2	3	4	2	4	2	3	2	4	3	118
74	Responden 74	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	2	2	3	110
75	Responden 75	5	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	118
76	Responden 76	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	117
77	Responden 77	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	2	2	114
78	Responden 78	3	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	1	3	110
79	Responden 79	3	2	1	2	3	3	4	4	2	1	4	5	1	2	3	118
80	Responden 80	3	4	2	1	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	120
81	Responden 81	2	3	2	1	3	1	2	3	5	1	1	3	2	4	2	115
82	Responden 82	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	123
83	Responden 83	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	124
84	Responden 84	4	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	3	126
85	Responden 85	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	130
86	Responden 86	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	130

No	Responden	Pernyataan															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
87	Responden 87	3	3	4	2	1	3	3	4	5	2	4	2	1	2	4	128
88	Responden 88	3	3	4	5	3	5	3	2	3	1	4	1	2	3	4	123
89	Responden 89	3	3	2	2	3	2	4	4	5	1	4	2	4	4	3	124
90	Responden 90	2	2	2	3	4	5	5	2	1	3	2	3	1	1	3	129
91	Responden 91	2	2	4	4	2	1	3	2	2	4	2	4	1	4	2	136
92	Responden 92	3	3	2	1	3	1	3	1	4	2	4	4	5	1	3	143
93	Responden 93	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	4	2	137
94	Responden 94	3	4	2	1	2	3	1	3	1	3	4	5	2	1	1	134
95	Responden 95	4	3	3	2	3	1	2	3	1	3	1	4	2	3	4	139
96	Responden 96	2	3	2	3	2	1	3	4	5	3	1	4	5	2	4	135
97	Responden 97	2	3	4	1	2	3	4	5	5	1	3	4	5	5	3	138
98	Responden 98	3	2	2	4	2	4	3	2	3	2	1	3	4	2	4	140
99	Responden 99	3	3	2	2	4	3	3	1	2	2	2	4	4	2	2	148
100	Responden 100	2	3	3	1	2	4	3	4	2	1	4	5	2	3	4	139
101	Responden 101	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	144
102	Responden 102	5	4	1	3	2	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	151
103	Responden 103	4	4	4	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	152
104	Responden 104	3	3	2	3	4	4	2	5	2	2	3	3	4	4	4	147
105	Responden 105	2	3	3	3	5	1	4	2	4	2	3	1	1	2	2	150
106	Responden 106	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	158
107	Responden 107	3	4	2	3	3	4	3	5	2	4	3	4	3	2	3	154
108	Responden 108	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	5	2	153
109	Responden 109	3	5	2	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	140
110	Responden 110	4	2	2	3	4	5	2	2	3	3	4	2	2	4	2	159
111	Responden 111	5	4	2	3	2	2	5	4	2	2	4	5	4	4	3	154
112	Responden 112	5	5	2	2	3	3	3	2	4	3	4	5	2	2	3	153
113	Responden 113	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	162
114	Responden 114	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	1	1	3	1	158
115	Responden 115	3	4	1	2	4	4	2	5	2	3	4	2	4	4	4	158
116	Responden 116	4	4	2	3	3	3	1	3	2	4	2	3	2	3	2	163
117	Responden 117	3	4	3	1	3	1	3	2	3	4	5	2	1	4	3	169
118	Responden 118	2	2	4	4	5	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	166
119	Responden 119	3	3	4	2	1	4	2	4	2	2	3	4	2	2	4	163
120	Responden 120	3	3	5	3	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	3	115

### Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Responden	Pernyataan			
		16	17	18	Total
1	Responden 1	5	4	5	14
2	Responden 2	4	4	3	11
3	Responden 3	1	2	4	7
4	Responden 4	4	3	3	10
5	Responden 5	5	5	4	14
6	Responden 6	3	3	5	11
7	Responden 7	5	5	4	14
8	Responden 8	5	5	4	14
9	Responden 9	2	5	5	12
10	Responden 10	5	5	3	13
11	Responden 11	5	5	5	15
12	Responden 12	3	3	3	9
13	Responden 13	4	4	4	12
14	Responden 14	5	5	5	15
15	Responden 15	5	4	4	13
16	Responden 16	3	5	5	13
17	Responden 17	4	4	4	12
18	Responden 18	5	5	3	13
19	Responden 19	4	4	5	13
20	Responden 20	5	3	4	12
21	Responden 21	4	4	5	13
22	Responden 22	3	3	3	9
23	Responden 23	4	4	5	13
24	Responden 24	5	5	4	14
25	Responden 25	5	5	2	12
26	Responden 26	3	3	4	10
27	Responden 27	5	5	5	15
28	Responden 28	4	4	3	11
29	Responden 29	5	4	4	13
30	Responden 30	5	2	5	12
31	Responden 31	5	4	5	14
32	Responden 32	4	4	3	11
33	Responden 33	1	2	4	7
34	Responden 34	5	4	5	14
35	Responden 35	4	4	3	11
36	Responden 36	1	2	4	7
37	Responden 37	4	3	3	10
38	Responden 38	5	5	4	14
39	Responden 39	5	5	4	14
40	Responden 40	5	5	4	14
41	Responden 41	2	5	5	12
42	Responden 42	5	5	3	13
43	Responden 43	5	5	5	15
44	Responden 44	4	4	4	12
45	Responden 45	4	2	3	9
46	Responden 46	2	3	5	8

No	Responden	Pernyataan			
		16	17	18	Total
47	Responden 47	3	3	3	9
48	Responden 48	4	4	4	12
49	Responden 49	5	5	5	15
50	Responden 50	5	4	4	13
51	Responden 51	3	5	5	13
52	Responden 52	4	4	4	12
53	Responden 53	5	5	3	13
54	Responden 54	4	4	5	13
55	Responden 55	5	3	4	12
56	Responden 56	4	4	5	13
57	Responden 57	3	3	3	9
58	Responden 58	4	4	5	13
59	Responden 59	5	5	4	14
60	Responden 60	5	5	2	12
61	Responden 61	3	3	4	10
62	Responden 62	5	5	5	15
63	Responden 63	4	4	3	11
64	Responden 64	5	4	4	13
65	Responden 65	5	2	5	12
66	Responden 66	5	4	5	14
67	Responden 67	4	4	3	11
68	Responden 68	1	2	4	7
69	Responden 69	4	3	3	10
70	Responden 70	5	5	4	14
71	Responden 71	3	3	5	11
72	Responden 72	5	5	4	14
73	Responden 73	5	5	4	14
74	Responden 74	2	5	5	12
75	Responden 75	5	5	3	13
76	Responden 76	5	5	5	15
77	Responden 77	3	3	3	9
78	Responden 78	4	4	4	12
79	Responden 79	5	5	5	15
80	Responden 80	5	4	4	13
81	Responden 81	3	5	5	13
82	Responden 82	4	4	4	12
83	Responden 83	5	5	3	13
84	Responden 84	4	4	5	13
85	Responden 85	5	3	4	12
86	Responden 86	4	4	5	13
87	Responden 87	3	3	3	9
88	Responden 88	4	4	4	12
89	Responden 89	5	5	5	15
90	Responden 90	5	2	4	11
91	Responden 91	3	5	5	13
92	Responden 92	4	4	4	12
93	Responden 93	5	4	4	13
94	Responden 94	3	5	2	12

No	Responden	Pernyataan			
		16	17	18	Total
95	Responden 95	2	2	3	7
96	Responden 96	3	3	2	11
97	Responden 97	2	2	3	7
98	Responden 98	1	2	2	5
99	Responden 99	1	1	3	5
100	Responden 100	1	2	3	6
101	Responden 101	4	3	2	9
102	Responden 102	2	4	2	8
103	Responden 103	3	2	4	9
104	Responden 104	2	2	1	5
105	Responden 105	1	2	4	7
106	Responden 106	2	3	4	9
107	Responden 107	4	4	3	11
108	Responden 108	1	1	3	5
109	Responden 109	1	4	2	7
110	Responden 110	5	1	3	9
111	Responden 111	2	4	2	8
112	Responden 112	2	1	1	4
113	Responden 113	2	3	4	9
114	Responden 114	5	2	4	11
115	Responden 115	4	4	4	12
116	Responden 116	1	2	2	7
117	Responden 117	2	2	2	6
118	Responden 118	3	2	3	8
119	Responden 119	4	5	2	11
120	Responden 120	3	2	4	9