



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
PUSKESMAS DRAMAGA**

Skripsi

Diajukan Oleh :

Rosanika

021114093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS DRAMAGA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA.)

Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tutus Rully'.

(Tutus Rully, S.E., M.M)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA PUSKESMAS DRAMAGA**

SKRIPSI

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada Hari : Sabtu Tanggal : 13/Oktober/2018

Rosanika
021114093

Menyetujui,

Ketua Sidang



(Hj. Dra. Sri Hartini., M.M)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Salmah, S.E., M.M.)

ABSTRAK

ROSANIKA, 021114093. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga, Pembimbing Oktori Kiswati Zaini, S.E., M.M dan Co. Pembimbing Salmah, S.E., M.M.

Kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga belum sesuai dengan harapan pasien hal ini menimbulkan berbagai keluhan dari pasien, penyebabnya adalah pelayanan yang belum maksimal sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga belum tercapai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Dramaga, tingkat kepuasan, menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi acuan bagi pihak Puskesmas Dramaga dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan jenis data kualitatif, metode penarikan sampel menggunakan *non probability sampling*, metode pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder serta metode analisis datanya adalah analisis deskriptif, tingkat kesesuaian dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian penerapan kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga memiliki nilai rata-rata sebesar 75,44% yang artinya sangat baik, Sedangkan kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata sebesar 82% yang artinya pasien belum merasa puas akan kinerja pelayanan tersebut, karena tidak mencapai angka sebesar 100%. Berdasarkan diagram kartesius, kuadran A (Prioritas Utama) terdapat 3 kualitas pelayanan yaitu kondisi gedung, kesungguhan petugas terhadap kepentingan pasien, dan kebersihan gedung, Pada kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdapat 8 kualitas yaitu penampilan tenaga medis rapih dan bersih, petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien, rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis, tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap, tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat, pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien, kesediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien, dan puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien. Pada Kuadran C (Prioritas Rendah) terdapat 4 kualitas pelayanan yaitu ketersediaan tempat parkir, pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan, kesabaran petugas medis dan non medis, dan petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan. Pada kuadran D (Berlebihan) terdapat 10 kualitas pelayanan yaitu pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien, kenyamanan ruang tunggu, pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan, petugas medis berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan, keluangan waktu menanggapi permintaan pasien, tenaga medis memberikan pelayanan teliti, pelayanan petugas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan, ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Dramaga”. Skripsi ini merupakan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini baik secara moral maupun material secara bantuan berupa dukungan, bimbingan dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kepada Kedua orang tua tercinta, yang tanpa henti memberikan dukungan, motivasi, materi, dan nasehat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Terimakasih atas kesabaran, kasih sayang, dan doa yang terus mengalir setiap waktu kepada penulis.
2. Bapak Dr.Hendro Sangsoko Ak, MM, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Tutus Rully S.E., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Ibu Yudhia Mulya, S.E., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Ibu Oktorikiswati Zaini, S.E.,M.M. dan Ibu Salmah, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, memberikan masukan dalam penulisan skripsi, nasehat, dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak/ibu seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor yang telah membantu segala keperluan saya selama perkuliahan.
7. Kepada Alhamdalisqi yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kepada Sahabat Novi Herdiana Sari, Rista Kurniati dan Vina Nursafia Ningsih yang telah memberikan dukungan dan bantuannya selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman B Manajemen yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat atas bantuan dan kerjasamanya.
10. Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca Skripsi ini guna perbaikan dan penyempurnaan Skripsi dimasa yang akan datang.

Bogor, 7 Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | Hal |
|--|-----|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah | 7 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 7 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Jasa | 8 |
| 2.1.1. Pengertian Jasa | 8 |
| 2.1.2. Klasifikasi Jasa | 8 |
| 2.1.3. Karakteristik Jasa | 10 |
| 2.2. Kualitas | 11 |
| 2.2.1. Pengertian Kualitas | 11 |
| 2.2.2. Perspektif Kualitas | 12 |
| 2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.3.1. Pengertian Pelayanan | 12 |
| 2.3.2. Pengertian Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 2.3.4. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3.5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.4. Kepuasan | 19 |
| 2.4.1. Pengertian Kepuasan | 19 |
| 2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.4.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.4.4. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.5. Harapan/ekspektasi Pelanggan..... | 22 |
| 2.6. Hubungan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.7. Penelitian Terdahulu dan Kerangka Penelitian | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.7.1. Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.7.2. Kerangka Penelitian | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 27 |
| 3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian | 27 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian | 27 |
| 3.4. Operasionalisasi Variabel..... | 28 |
| 3.5. Metode Penarikan Sampel..... | 30 |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data | 31 |
| 3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data | 32 |
| 3.7.1. Metode Analisis Instrumen Data..... | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 36 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Dramaga | 36 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Puskesmas Dramaga | 36 |
| 4.1.3 Bidang Usaha dan Kegiatan Usaha | 38 |
| 4.1.4 Profil Responden | 38 |
| 4.2 Analisis Data | 42 |
| 4.3 Pembahasan..... | 45 |
| 4.3.1 Penerapan Pelayanan Puskesmas Dramaga..... | 45 |
| 4.3.2 Analisis Kepuasan pada Puskesmas Dramaga | 64 |
| 4.3.3 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga..... | 90 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 95 |
| 5.2 Saran..... | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 1 | Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dramaga..... | 3 |
| Tabel 2 | Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Dramaga | 4 |
| Tabel 3 | Data Jumlah Kritik dan Saran Pasien Puskesmas Dramaga..... | 5 |
| Tabel 4 | Keluhan Pasien Puskesmas Dramaga..... | 6 |
| Tabel 5 | Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 6 | Operasionalisasi Variabel..... | 28 |
| Tabel 7 | Bobot Nilai Jawaban Skala Likert..... | 32 |
| Tabel 8 | Jenis Kelamin Responden | 38 |
| Tabel 9 | Usia Responden..... | 39 |
| Tabel 10 | Pendidikan Terakhir Responden | 40 |
| Tabel 11 | Pekerjaan Responden | 41 |
| Tabel 12 | Penyakit yang di Derita Responden | 42 |
| Tabel 13 | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 43 |
| Tabel 14 | Reability Statistic | 44 |
| Tabel 15 | Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan..... | 44 |
| Tabel 16 | Kategori Penilaian | 45 |
| Tabel 17 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kondisi gedung Puskesmas Dramaga masih memadai dan layak..... | 45 |
| Tabel 18 | Tingkat Kinerja pada Indikator Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga yang luas | 46 |
| Tabel 19 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga bersih dan rapih | 46 |
| Tabel 20 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kenyamanan ruang tunggu yang cukup nyaman | 47 |
| Tabel 21 | Tingkat kinerja pada Indikator Penampilan tenaga medis rapih dan bersih..... | 48 |
| Tabel 22 | Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 48 |
| Tabel 23 | Tingkat Kinerja pada Indikator Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 49 |
| Tabel 24 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 50 |
| Tabel 25 | Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan..... | 50 |
| Tabel 26 | Tingkat Kinerja pada Indikator Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 51 |
| Tabel 27 | Tingkat Kinerja pada Indikator Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 52 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 28 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 52 |
| Tabel 29 | Tingkat Kinerja pada Indikator Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis..... | 53 |
| Tabel 30 | Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap..... | 54 |
| Tabel 31 | Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan..... | 54 |
| Tabel 32 | Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | 55 |
| Tabel 33 | Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat..... | 56 |
| Tabel 34 | Tingkat Kinerja pada Indikator Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien..... | 56 |
| Tabel 35 | Tingkat Kinerja pada Indikator Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 57 |
| Tabel 36 | Tingkat Kinerja pada Indikator Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien..... | 58 |
| Tabel 37 | Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | 58 |
| Tabel 38 | Tingkat Kinerja pada Indikator Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | 59 |
| Tabel 39 | Tingkat Kinerja pada Indikator Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien..... | 59 |
| Tabel 40 | Tingkat Kinerja pada Indikator Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 60 |
| Tabel 41 | Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien..... | 61 |
| Tabel 42 | Penilaian Penerapan Pelayanan Puskesmas Dramaga..... | 62 |
| Tabel 43 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kondisi gedung Puskesmas Dramaga masih memadai dan layak | 64 |
| Tabel 44 | Tingkat Harapan pada Atribut Kondisi gedung Puskesmas Dramaga masih memadai dan layak..... | 65 |
| Tabel 45 | Tingkat Kinerja pada Atribut Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga yang luas | 65 |
| Tabel 46 | Tingkat Harapan pada Atribut Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga yang luas | 66 |
| Tabel 47 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga bersih dan rapih | 66 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 48 | Tingkat Harapan pada Atribut Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga bersih dan rapih | 66 |
| Tabel 49 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kenyamanan ruang tunggu yang cukup nyaman | 67 |
| Tabel 50 | Tingkat Harapan pada Atribut Kenyamanan ruang tunggu yang cukup nyaman | 67 |
| Tabel 51 | Tingkat kinerja pada Atribut Penampilan tenaga medis rapih dan bersih | 68 |
| Tabel 52 | Tingkat Harapan pada Atribut Penampilan Tenaga medis rapih dan bersih | 68 |
| Tabel 53 | Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 68 |
| Tabel 54 | Tingkat Harapan pada Atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 69 |
| Tabel 55 | Tingkat Kinerja pada Atribut Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 69 |
| Tabel 56 | Tingkat Harapan pada Atribut Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 70 |
| Tabel 57 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 70 |
| Tabel 58 | Tingkat Harapan pada Atribut Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 71 |
| Tabel 59 | Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan..... | 71 |
| Tabel 60 | Tingkat Harapan pada Atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan..... | 72 |
| Tabel 61 | Tingkat Kinerja pada Atribut Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 72 |
| Tabel 62 | Tingkat Harapan pada Atribut Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 73 |
| Tabel 63 | Tingkat Kinerja pada Atribut Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 73 |
| Tabel 64 | Tingkat Harapan pada Atribut Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 74 |
| Tabel 65 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 74 |
| Tabel 66 | Tingkat Harapan pada Atribut Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 75 |
| Tabel 67 | Tingkat Kinerja pada Atribut Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis | 75 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 68 | Tingkat Harapan pada Atribut Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis..... | 76 |
| Tabel 69 | Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap..... | 76 |
| Tabel 70 | Tingkat Harapan pada Atribut Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap..... | 77 |
| Tabel 71 | Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan..... | 77 |
| Tabel 72 | Tingkat Harapan pada Atribut Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan..... | 78 |
| Tabel 73 | Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien..... | 78 |
| Tabel 74 | Tingkat Harapan pada Atribut Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien..... | 79 |
| Tabel 75 | Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat..... | 79 |
| Tabel 76 | Tingkat Harapanpada Atribut Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat..... | 80 |
| Tabel 77 | Tingkat Kinerja pada Atribut Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien..... | 80 |
| Tabel 78 | Tingkat Harapan pada Atribut Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien..... | 81 |
| Tabel 79 | Tingkat Kinerja pada Atribut Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 81 |
| Tabel 80 | Tingkat Harapan pada Atribut Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 82 |
| Tabel 81 | Tingkat Kinerja pada Atribut Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien..... | 82 |
| Tabel 82 | Tingkat Harapan pada Atribut Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien..... | 83 |
| Tabel 83 | Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga medis memberikan pelayanan teliti..... | 83 |
| Tabel 84 | Tingkat Harapan pada Atribut Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | 83 |
| Tabel85 | Tingkat Kinerja pada Atribut Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | 84 |
| Tabel 86 | Tingkat Harapan pada Atribut Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | 84 |
| Tabel 87 | Tingkat Kinerja pada Atribut Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien..... | 85 |
| Tabel 88 | Tingkat Harapan pada Atribut Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien..... | 85 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 89 | Tingkat Kinerja pada Atribut Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 86 |
| Tabel 90 | Tingkat Harapan pada Atribut Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 86 |
| Tabel 91 | Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien..... | 87 |
| Tabel 92 | Tingkat Harapanpada Atribut Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien..... | 87 |
| Tabel 93 | Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Pasien Puskesmas Dramaga..... | 88 |
| Tabel 94 | Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan pada Atribut Kualitas Pelayanan Puskesmas Dramaga..... | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----------|--|----|
| Gambar 1 | Grafik Kunjungan Pasien Puskesmas Dramaga Tahun 2016 | 4 |
| Gambar 2 | Hubungan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan | 23 |
| Gambar 3 | Konstelasi Penelitian..... | 26 |
| Gambar 4 | Diagram Kartesius Metode IPA..... | 35 |
| Gambar 5 | Struktur Organisasi Puskesmas Dramaga | 36 |
| Gambar 6 | Jenis Kelamin Responden | 39 |
| Gambar 7 | Usia Responden | 39 |
| Gambar 8 | Pendidikan Terakhir Responden | 40 |
| Gambar 9 | Pekerjaan Responden | 41 |
| Gambar 10 | Penyakit yang di Derita Responden..... | 42 |
| Gambar 11 | Diagram Kartesius | 92 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting bagi manusia. Kesehatan merupakan modal utama bagi setiap orang agar dapat menjalankan semua aktifitasnya dengan memiliki tubuh yang sehat dan kuat, maka semua aktifitas dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara untuk menjaga kesehatan tubuh manusia yaitu dengan melakukan olahraga yang teratur, istirahat yang cukup, dan memilih asupan nutrisi yang baik dan asupan makanan yang sehat. Disamping itu untuk mengontrol kesehatan, tentunya harus melakukan pemeriksaan yang teratur pada pusat pelayanan kesehatan, baik itu pusat pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta.

Dalam hal penyediaan pelayanan kesehatan, tentunya pemerintah telah menyediakan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan. Adapun acuan pemerintah berdasarkan dengan yang diamanatkan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak".

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan yaitu puskesmas. Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak semakin meningkat. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan pemerintah.

Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas, diharapkan pasien dapat memberikan penilaian sendiri terhadap Puskesmas tersebut.

Kualitas pelayanan jasa menurut Fandy Tjiptono (2011:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut

untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Kotler (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Dengan adanya standar pelayanan yang diberikan oleh pusat pelayanan kesehatan (Puskesmas), pasien diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa nilai terhadap Puskesmas tersebut. Adapun Puskesmas yang akan di analisis adalah Puskesmas Dramaga yang berlokasi di Jl. Raya Ciherang, Desa Ciherang, Bogor Barat. Puskesmas Dramaga memiliki kurang lebih 19 program jalan salah- satunya adalah kegiatan langsung terjun dimasyarakat, seperti UKGS dan UKS. Kegiatan tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Adapun latar belakang penyusun memilih Puskesmas Dramaga sebagai objek penelitian dan analisis, Puskesmas ini mengindikasikan adanya kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan *perceived service* dan *expected service* pasien. Hal tersebut dikuatkan dengan pengalaman kunjungan penyusun ke Puskesmas Dramaga. Dalam kunjungan tersebut penyusun mendapatkanservice yang kurang baik, seperti terlalu lama mengantri dan tenaga medis yang kurang ramah dalam menangani keluhan pasien, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dramaga belum memenuhi harapan konsumen. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka *brand image* baik akan di dapatkan, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat tujuan utama dari usaha dibidang jasa adalah kepuasan pelayanan jasa itu sendiri.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut Puskesmas Dramaga saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Kualitas layanan yang baik harus diterapkan dan ditingkatkan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat (3) Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Oleh karena itu Puskesmas Dramaga harusmengetahui

keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan puskesmas akan cenderung memberi penilaian yang tidak baik bagi puskesmas yang bersangkutan. Adapun fasilitas yang ada di Puskesmas Dramaga dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1
Pelayanan Kesehatan Puskesmas Dramaga Tahun 2017

| No | Pelayanan |
|----|-----------------------------|
| 1 | Poli Umum |
| 2 | Poli Gigi |
| 3 | Pemeriksaan Ibu Hamil |
| 4 | Pelayanan KB |
| 5 | Klinik Sanitasi |
| 6 | Klinik Tb. Paru-Paru |
| 7 | Klinik Gizi |
| 8 | Klinik Lansia |
| 9 | Imunisasi |
| 10 | Imunisasi (Calon Pengantin) |
| 11 | Khitanan |
| 12 | Pemeriksaan Haji Tahap 1 |
| 13 | Laboratorium |
| 14 | Rujukan |

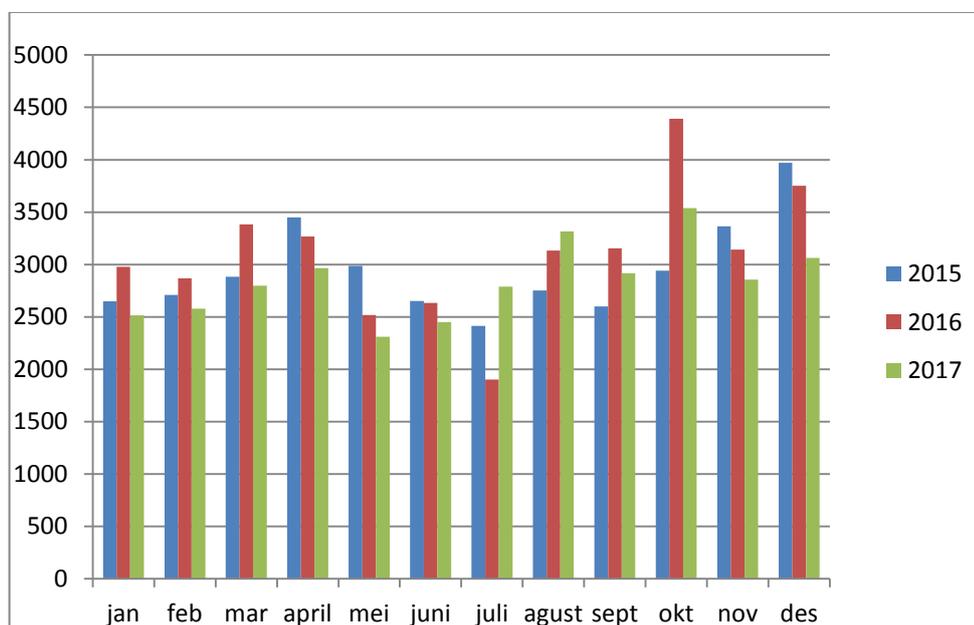
Sumber : Puskesmas Dramaga (2018)

Berikut ini tabel data kunjungan pasien Puskesmas Dramaga pada tahun 2015, 2016 dan 2017 :

Tabel 2
Data Kunjungan Pasien ke Puskesmas Dramaga Tahun 2015, 2016 dan 2017

| Bulan | Jumlah Kunjungan Pasien | | |
|--------------|-------------------------|---------------|---------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Januari | 2650 | 2979 | 2514 |
| Februari | 2710 | 2867 | 2580 |
| Maret | 2883 | 3384 | 2799 |
| April | 3450 | 3267 | 2966 |
| Mei | 2987 | 2519 | 2310 |
| Juni | 2653 | 2635 | 2450 |
| Juli | 2415 | 1903 | 2788 |
| Agustus | 2751 | 3133 | 3315 |
| September | 2600 | 3155 | 2916 |
| Oktober | 2940 | 4391 | 3540 |
| November | 3365 | 3143 | 2855 |
| Desember | 3970 | 3751 | 3064 |
| Total | 35.338 | 37.127 | 34.097 |

Sumber : Puskesmas Dramaga (2018)



Gambar 1

Grafik Kunjungan Pasien Puskesmas Dramaga Tahun 2015, 2016 dan 2017

Grafik diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien yang diperoleh Puskesmas Dramaga pada tahun 2015, 2016 dan 2017 mengalami fluktuasi dibuktikan dengan terjadinya kenaikan kunjungan pasien pada tahun 2016 dan mengalami penurunan pada tahun 2017.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola puskesmas karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Berikut adalah data jumlah keluhan pasien Puskesmas Dramaga periode 2015, 2016 dan 2017 :

Tabel 3
Data Jumlah Kritik dan Saran Pasien Puskesmas Dramaga
Tahun 2015, 2016 dan 2017.

| Keterangan | 2015 | 2016 | 2017 |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| Januari | 2 | 3 | 2 |
| Febuari | 1 | 4 | 6 |
| Maret | 4 | 1 | 4 |
| April | 3 | 1 | 3 |
| Mei | 2 | 3 | 2 |
| Juni | 1 | 2 | 2 |
| Juli | 5 | 2 | 4 |
| Agustus | 1 | 4 | 1 |
| September | 3 | 1 | 5 |
| Oktober | 4 | 1 | 2 |
| November | 2 | 5 | 3 |
| Desember | 1 | 3 | 3 |
| Jumlah | 29 | 30 | 37 |
| Persentase | 0,08% | 0,08% | 0,10% |

Sumber : Puskesmas Dramaga(2018)

Dari data tabel diatas dapat dilihat jumlah keluhan yang diperoleh dari kotak kritik dan saran yang ada di Puskesmas Dramaga mengalami kenaikan pada tahun 2016 menuju tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pasien Puskesmas Dramaga yang merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Dramaga.

Penelitian sementara melalui wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pasien di Puskesmas Dramaga kepada 50 responden (pasien) pada tanggal 20 Maret – 24 Maret 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Keluhan Pasien Puskesmas Dramaga

| | Keluhan | Jumlah Responden | % |
|---|--|------------------|-----|
| Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | Loket pendaftaran pasien kurang memadai | 3 | 12 |
| Kehandalan (<i>Reability</i>) | Tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu | 5 | 20 |
| Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | Petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | 10 | 40 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | Obat-obatan yang tersedia kurang lengkap | 2 | 8 |
| Empati (<i>Empathy</i>) | Pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 5 | 2 |
| | Total | 50 | 100 |

Sumber : *Survey Peneliti (2018)*

Dari tabel keluhan pasien diatas, keluhan tertinggi pada daya tanggap yaitu petugas medis dan non medis kurang sigap dalam menangani setiap keluhan pasien sebesar 40%, sebesar 20% menyatakan bahwa tenaga medis kurang memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu, sebesar 12% menyatakan bahwa loket pendaftaran pasien kurang memadai, sebesar 8% menyatakan bahwa obat-obatan yang tersedia di puskesmas kurang lengkap, dan sebesar 2% menyatakan Pihak puskesmas kurang memberikan perhatian terhadap keluhan pasien. Berdasarkan keluhan pasien tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Dramaga belum optimal dan menjadi masalah yang harus diperbaiki oleh pihak Puskesmas Dramaga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, guna untuk meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang kemudian hasil penelitian akan digunakan sebagai saran dan masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas Dramaga, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian : **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskemas Dramaga”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang penelitian diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien.
2. Berbagai keluhan pasien Puskesmas Dramaga meningkat.
3. Tingkat kunjungan pasien Puskesmas Dramaga berfluktuasi

1.2.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Puskesmas Dramaga kepada pasiennya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien Puskesmas Dramaga?
3. Apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat digunakan untuk acuan pelayanan selanjutnya oleh pihak Puskesmas Dramaga?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini dilakukan adalah untuk mengumpulkan data, mengolah menganalisa dan mengintrepretasikan lebih jauh tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Dramaga.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Puskesmas Dramaga selama ini sudah sesuai dengan harapan pasien atau tidak.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas Dramaga.
3. Untuk mengetahui apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat digunakan untuk acuan pelayanan selanjutnya bagi Puskesmas Dramaga?

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis :
Kegunaan teoritis dari penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan
2. Kegunaan Praktis :
Kegunaan Praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan sebagai evaluasi pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Dramaga guna untuk tercapainya kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Jasa

2.1.1. Pengertian Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2014:26) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *Intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut WilliamJ. Santon (2012:186) menyatakan bahwa jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen.

Menurut Rambat Lupiyoadi (2008:6) jasa merupakan aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktifitas yang tidak berwujud.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa jasa adalah sebuah aktivitas yang berasal dari individual / organisasi dengan cara memberikan kepada penerima jasa dan pada dasarnya jasa memiliki sifat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.1.2. Klasifikasi Jasa

Di dalam melaksanakan pemasaran jasa tidak dapat disamakan antara pemasaran suatu jasa dengan jasa lainnya, karena industri jasa ini sangatlah beragam. Klasifikasi jasa dapat membantu memahami batasan-batasan dari industri jasa dan memanfaatkan pengalaman industri jasa lainnya yang mempunyai masalah dan karakteristik yang sama untuk diaplikasikan dalam suatu bisnis jasa.

Menurut Lovelock (2013:95) klasifikasi jasa berdasarkan tujuh kriteria yaitu sebagai berikut :

1. Segmen pasar
Berdasarkan segmen pasarnya, jasa dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir (misalnya, taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan jasa bagi konsumen organisasional (misalnya, biro periklanan, jasa akuntansi, perpajakan, dan jasa konsultasi manajemen).
2. Tingkat keberwujudan
kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam.

- a. Jasa barang sewa (*rented-goods services*)
 Dalam jenis ini konsumen menyewa dan menggunakan produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu tertentu
 - b. Jasa barang milik (*owned-goods service*)
 Pada tipe ini produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan dan dipelihara atau dirawat oleh perusahaan jasa.
 - c. Jasa non barang (*non-goods service*)
 Karakteristik khusus pada jenis ini adalah bahwa jasa personal yang ditawarkan kepada para pelanggan itu tidak berwujud (*intangible*)
3. Keterampilan penyedia jasa
 Berdasarkan tingkat keterampilan penyedia jasa, terhadap dua tipe pokok jasa, yaitu jasa proposional (seperti konsultasi hukum, konsultasi perpajakan, konsultasi sistem informasi, pelayanan dan perawatan kesehatan dan jasa arsitektur) dan jasa non proposional (seperti jasa supir taksi, tukang parkir, pengantar surat dan penjaga malam)
 4. Tujuan organisasi jasa
 Berdasarkan tujuan organisasi, jasa dapat di klasifikasikan menjadi jasa komersial (*commercial service*) atau jasa laba (*profit service*), misalnya penerbangan, bank, penyewaan mobil, bioskop, hotel, dan jasa nirlaba (*non profit service*), misalnya sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, perpustakaan umum dan museum.
 5. Regulasi
 Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi jasa teregulasi (*regulated service*), misalnya jasa pialang, akuntan umum dan perbankan, dan jasa non regulai (*non regulated service*), misalnya jasa makelar, jasa boga, indekos dan asrama, seta pengecatan umah.
 6. Tingkat intensitas karyawan
 Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), jasa dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu jasa berbasis peralatan atau *equipment-based services* (seperti cuci mobil otomatis, jasa sumbangan telepon jarak jauh, mesin ATM, perbankan, internet, otomat pengecar [*vending machine*] dan penatu) dan jasa berbasis manusia atau *people-based services* (seperti pelatih sepak bola, satpam, akuntan, konsultan hukum, dan konsultan manajemen).
 7. Tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan
 Berdasarkan tingkat kontakannya, secara umum jasa dapat dibagi menjadi jasadkontak tinggi atau *high contact sevices* (seperti universitas, bank, dokter, penata rambut, juru rias dan penggadaian)

dan jasa kontak rendah atau *low contact services* (seperti bioskop dan jasa layanan pos).

Menurut Fitzsimmons dan Sullivan dalam Jain, Sanjay K (2012:32) mengklasifikasikan jasa berdasarkan sudut pandang konsumen menjadi dua kategori utama yaitu :

1. *For consumer (facilitating service)*, yaitu jasa yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu. Kategori ini meliputi: transportasi (pesawat terbang, kapal, bus, kereta api, taksi dan sepeda motor)
2. *To consumer (human service)*, yaitu jasa yang ditunjukkan kepada konsumen. Kategori ini terbagi atas dua kelompok. Pertama, *people processing*, baik yang bersifat *voluntary* (misalnya pusat ketenagakerjaan), maupun *involuntary* (klinik diagnosis dan pengadilan anak-anak nakal). Kedua, *people changing*, meliputi yang bersifat *voluntary* (perguruan tinggi dan tempat ibadah) dan *involuntary* (rumah sakit dan penjara).

2.1.3. Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2013:94) mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)
Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Dengan kata lain konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum mereka menikmatinya sendiri. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa tersebut.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*)
Biasanya barang di produksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual, baru kemudian di konsumsi. Sementara jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.
3. Bervariasi (*variability*)
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan keluaran non baku (*nonstandardized output*). Artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Sedangkan karakteristik jasa menurut Payne dalam Jasfar (2012:6) sebagai berikut :

1. Tidak berwujud
Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud. Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasakan/dicipi, atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Tidak dapat dipisahkan
Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut, artinya, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses produksi tersebut.
3. Heterogenitas
Jasa merupakan variabel *nonstandard* dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
4. Tidak tahan lama
Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, dimana konsumen membeli jasa tersebut.

2.2. Kualitas

2.2.1. Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2012:152) Kualitas dapat dirumuskan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas menurut ISO 9000 pada Lupiyoadi dan Hamdani (2011:175) adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008:67) Kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan

kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2.2.2 Perspektif Kualitas

Menurut Garvin (2012:144), setidaknya ada 5 macam perspektif kualitas yang berkembang saat ini, yaitu :

1. *Transcendental approach* (Pendekatan Transedental) ; Kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan, biasanya diterapkan dalam dunia seni.
2. *Product-based approach* (Pendekatan Berbasis Produk) ;Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *User-based approach* (Pendekatan Berbasis Pengguna) ; Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi.
4. *Manufacturing-based approach* (Pendekatan Berbasis Manufaktur) ; Kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
5. *Value-based approach* (Pendekatan Berbasis Nilai) ; Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos (2014:135) dalam buku *Konsumen dan Pelayanan Prima* menyebutkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan/pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Kotler (2016:2) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain,yang pada dasarnya bersifat *intangible*(tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pada buku *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen* yang dikutip oleh Bahrul Kirom (2010:28) keharusan memberikan pelayanan secara professional kepada konsumen ternyata juga menjadi suatu kewajiban yang harus

dipenuhi penyedia jasa pelayanan dan hal itu diatur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kini sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Lewis & Booms (2012:157) Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Menurut Olsen dan Wyckoff (2013:22) definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.

Menurut Parasuraman, et. al (2014:217) *Service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pasien puskesmas atau melebihi ekspektasi pasien.

2.3.3 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:132) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas pelayanan jasa. Kesepuluh dimensi faktor tersebut adalah :

1. *Reliability*, mencakup dua halpokok,yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasanya yang dibutuhkan pelanggan.

3. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
4. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki parakontak personal.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). Zheithalm et al (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari :

1. *Tangibles* (bukti langsung)
Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reability* (Kehandalan)
Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)
Yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan)
Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain :
 - a. *Communication*
Komunikasi yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu menyikapi keluhan dan complain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility*
Kredibilitas perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
5. *Empathy* (empati)
Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kotler (2012:284) menyebutkan lima dimensi Kualitas Pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu :

1. **Bukti Fisik**
Yaitu penampilan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. **Empati**
Yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
3. **Kehandalan**
Yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

4. **Cepat Tanggap**
Yaitu daya tanggap perusahaan dalam memberi layanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
5. **Jaminan**
Yaitu kemampuan perusahaan member jaminan pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

2.3.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Dalam buku *Service, Quality dan Satisfaction* karangan Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:140), keenam prinsip tersebut terdiri atas :

- 1) **Kepemimpinan**
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) **Pendidikan**
Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) **Perencanaan Strategik**
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) **Review**
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

- 5) Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).
- 6) Total *Human Reward*
Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan probabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:179) diantaranya ;

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan. Salah satu karakteristik unit jasa adalah *inseparability*, artinya jasa produksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan jasa bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
 - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
 - b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
 - c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
 - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.
 - e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi. Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas jasa yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain : upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai. Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian jasa agar mereka dapat memberikan jasa secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, pakaian seragam), pelatihan keterampilan, maupun informasi (misalnya, prosedur operasi). Selain itu, yang tidak kalah pentingnya adalah unsur pemberdayaan (*empowerment*), baik menyangkut karyawan *front-line* maupun manajer. Pemberdayaan dalam konteks ini tidak diartikan secara sempit sebagai sekedar penghapusan hirarki, arahan, atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi, pemberdayaan lebih dipandang sebagai *state of mind* (Berry 1995). Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan lebih mampu: (1) mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya; (2) memahami konteks dimana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rerangka pekerjaan yang lebih luas (*big picture*); (3) bertanggung jawab atas output kerja pribadi; (4) mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi; dan (5) menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif.
4. Gap komunikasi. Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan aktoresensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa. Gap-gap komunikasi bisa berupa :
 - a. Penyedia jasa memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
 - b. Penyedia jasa tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan, perubahan susunan barang di rak pajangan pasar swalayan, dan lain-lain.
 - c. Pesan komunikasi penyedia jasa tidak dipahami pelanggan.
 - d. Penyedia jasa tidak memperhatikan atau tidak segera menanggapi keluhan dan/atau saran pelanggan.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama. Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut jasa yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan

tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan. Di satu sisi, mengintroduksi jasa baru atau menyempurnakan jasa lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Di sisi lain, bila terlampau banyak jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas jasa. Selain itu, pelanggan juga suka bingung membedakan variasi penawaran jasa, baik dari segi fitur, keunggulan, maupun tingkat kualitasnya. Situasi semacam ini bisa dijumpai dalam industri perbankan, jasa asuransi, jasa telepon genggam, dan seterusnya.
7. Visi bisnis jangka pendek. Visi jangka pendek (misalnya orientasi pada penyampaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya, yang pada gilirannya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap kualitas jasa bank bersangkutan.

2.4. Kepuasan

2.4.1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Juran (2010:90) Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi A. Hamdani (2008:192) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas kesimpulan dari kepuasan adalah ketika pelanggan telah memberikan nilai pelanggan tersebut secara tidak langsung telah memberi seberapa besar kepuasannya terhadap barang atau jasa yang telah kita jual.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi layanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumberdaya, pendidikan, pengetahuan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi.

Menurut Ririn Tri Ratnasari & Mastuti H Aksa (2011:117) terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, antara lain :

1. Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.

2.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadial yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan menurut Prof. Dr. H. Buchari Alma (2014:225) dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat 4 (empat) metode sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Sasaran
Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer contered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hotlines*. Dari hasil informasi-informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.

2. *Ghost Shopping*

Ghost Shopping salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing. Dengan dasar ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman pembeli produk-produk selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan maupun pesaingnya.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, akan tetapi pemantauan *customer lossrate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi, melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan baik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap para pelanggannya.

2.4.4. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller(2009:140) perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan dan biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Kepuasan pelanggan yang lebih besar juga berhubungan dengan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dan risiko yang lebih rendah di pasar saham.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:368) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari :

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapapun mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
Bebagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam ini terdiri atas empat langkah.
3. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of expectation*)
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
4. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
5. Kesiediaan untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, broker rumah, asuransi jiwa, tour keliling dunia dan sebagainya), kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.
6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)
Beberapa macam aspek yang sering diteliti guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, meliputi (a) komplain; (b) retur pengembalian produk; (c) biaya garansi; (d) *product recall*(penarikan kembali produk dari pasar); (e) gethok tular negatif; dan (f) *defentions* (konsumen yang beralih ke pesaing).

2.5. Harapan/ekspektasi pelanggan

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsep bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk (barang maupun jasa) setelah pelanggan membeli atau mengkonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasi pembelian untuk menentukan apakah kualitas layanannya baik atau buruk.

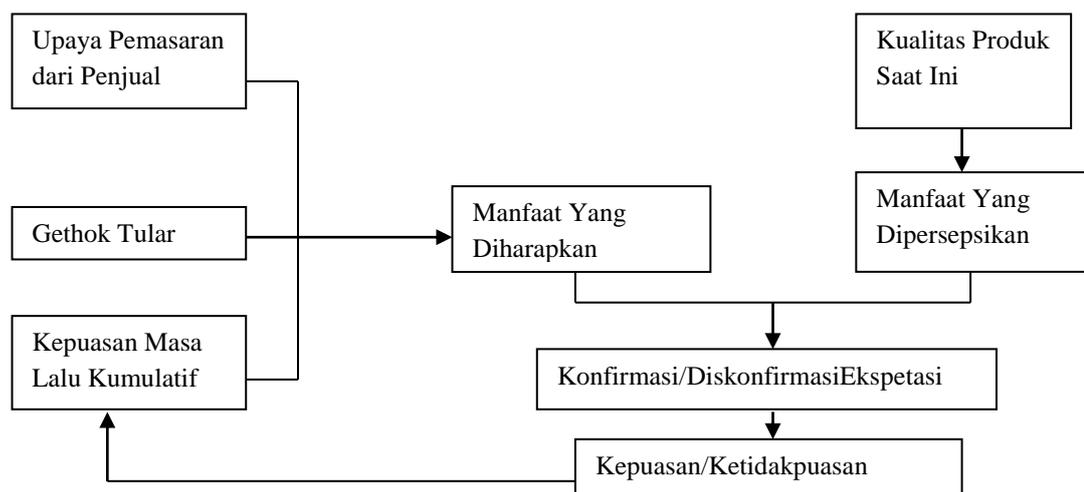
Saat ini setidaknya ada 56 definisi ekspektasi pelanggan yang dijumpai dalam literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menurut Santos & Boote (2017:144), definisi-definisi tersebut bisa dikelompokkan menjadi delapan tipe, yaitu sebagai berikut :

1. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Standar ideal identik dengan *excellence* (kesempurnaan), yakni standar sempurna yang membentuk ekspektasi terbesar konsumen.

2. *Normative (should) expectation (persuasion-based standar)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.
3. *Desired Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk jasa tertentu. Tipe ekspektasi ini merupakan perpaduan antara apa yang diyakini pelanggan dapat dan seharusnya diterimanya.
4. *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
5. *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ekspektasi ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau service encounter berikutnya.
6. *Adequate Expectation atau minimum tolerable expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen.
7. *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolerir atau diterima pelanggan.
8. *Worst Imaginable Expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media seperti TV, radio, Koran atau internet.

2.6. Hubungan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2008:69) Kualitas produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan



Gambar 2
Hubungan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

2.7. Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran

2.7.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 5
Penelitian Terdahulu

| Peneliti | Judul Penelitian | Variabel | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|----------------------------------|--|---|------------------------------------|--|
| Widya Chitami Putri (2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Oktorita Batam | 1. Independen : Kualitas Pelayanan, Kepuasan 2. Dependen : Loyalitas | Metode <i>Probability Sampling</i> | Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mempunyai Pengaruh Terhadap Loyalitas Pasien |
| Valentina Annisa Febriani (2012) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Poliklinik RSCM) | 1. Independen : Kualitas Pelayanan 2. Dependen : Kepuasan Konsumen | Regresi Linier Berganda | Kepuasan Konsumen Dipengaruhi Oleh Variabel Wujud Fisik |
| Wahyu Kartika Aji (2011) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien | 1. Independen : Kualitas Pelayanan, Harga, fasilitas 2. Dependen : Kepuasan Pasien | Regresi Linier Berganda | Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien |
| Wais Al Korni (2016) | Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Tengah di Kota Bogor | 1. Independen : Kualitas Pelayanan 2. Dependen : Kepuasan pasien | Koefisien Korelasi Spearman | Kualitas Pelayanan Akan Mempengaruhi Kepuasan Pasien |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|---|
| Shella Diana Pungky (2017) | Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor | 1. Independen : Kualitas Pelayanan 2. Dependen : Kepuasan Pelanggan | IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) | Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan |
|-------------------------------------|---|--|---|---|

2.7.2. Kerangka Pemikiran

Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Adapun Indikator dalam Kualitas Pelayanan antara lain :

1. Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. Kehandalan (*reability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiv*) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas dan sebaliknya jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan maka konsumen merasa sangat puas.

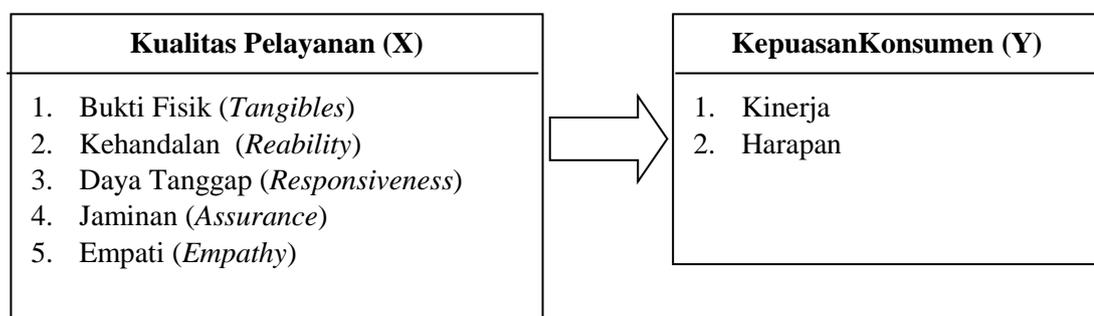
Menurut Philip Kotler (2009:36) ada 2 indikator kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja adalah berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk yang dibeli
2. Harapan adalah pikiran konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia mengkonsumsi produk.

Hal tersebut menjadikan faktor yang sangat penting dan harus diperhatikan puskesmas karena akan menjadi bahan perbandingan bagi konsumen lain untuk memilih klinik mana yang akan dikunjungi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti yang bernama Wais Al Korn (2016) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bogor Tengah di Kota Bogor memiliki variabel yang sama yaitu independen kualitas pelayanan dan dependen kepuasan pasien, akan tetapi memiliki perbedaan pada metode penelitian, pada penelitian Wais Al Korn menggunakan metode koefisien korelasi spearman sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Pada penelitian terdahulu yang bernama Shella Diana Pungky (2017) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor) memiliki variabel yang sama yaitu independen kualitas pelayanan dan dependen kepuasan pelanggan serta memiliki metode analisis yang sama yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*) hanya saja yang berbeda objek penelitiannya.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka dapat di gambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 3
Konstelasi Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah *Deskriptif Eksploratif*, yaitu bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena dalam mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan suatu keadaan.

3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (*dependen*) dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan pasien/konsumen sebagai variabel bebas (*independen*) dengan indikator kinerja dan harapan..

Penelitian ini menggunakan unit analisis dyads dalam hal organisasi dan juga pasien yang dijadikan responden, yaitu data yang di analisis berasal dari setiap pasien mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Dramaga.

Penulis melakukan penelitian pada salah satu Puskesmas Dramaga yang beralamat di Jl. Ciherang No 87, Ciherang Dramaga Bogor Jawa Barat 16680

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang diinginkan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu metode yang berkaitan dengan tata cara pengumpulan data, analisis data dan interpretasi hasil analisis untuk mendapatkan informasi guna penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang di peroleh yaitu : kuisisioner dan pengamatan atau observasi. Observasi dan kuisisioner yang di isi oleh responden yang merupakan pasien atau pengguna jasa pelayanan Puskesmas Dramaga.

b. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang di kumpul dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari beberapa sumber yaitu : catatan atau dokumentasi puskesmas, mengakses internet dan lain-lain.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 6
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien Puskesmas Dramaga

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala |
|--------------------|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan | Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Kondisi gedung Puskesmas Dramaga • Ketersediaan tempat parkir Puskesmas • Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga • Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga • Penampilan tenaga medis rapih dan bersih | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal |
| | Kehandalan (<i>Reability</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien • Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien • Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien • Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan • Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal |
| | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Pasien merasa aman dan nyaman saat | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal |

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala |
|----------|------------------------------|--|---|
| | | <p>melakukan pengobatan di Puskesmas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan • Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis • Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap • Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal |
| | Jaminan (<i>Assurance</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien • Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat • Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien • Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien • Keluasan waktu menanggapi permintaan pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal |

| Variabel | Indikator | Ukuran | Skala |
|-------------------|------------------------------|--|---|
| | Empati (<i>Empathy</i>) | <ul style="list-style-type: none"> • Tenaga medis memberikan pelayanan teliti • Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan • Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien • Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan • Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal • Ordinal |
| Kepuasan Konsumen | Kinerja | <ul style="list-style-type: none"> • Skor penilaian tingkat kinerja adalah skor penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Puskesmas | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal |
| | Harapan | <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Puskesmas di anggap telah memenuhi kepuasan konsumen jika $Tki > 100\%$ | <ul style="list-style-type: none"> • Ordinal |

3.5. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, dan dalam penentuan jumlah sampel adalah dengan menerapkan metode *slovin* dalam data kunjungan pasien tahun 2015, 2016 dan 2017, dengan rumus :

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

$$n = \frac{3062}{1+3062 (0,10)^2}$$

$$= 99,96$$

$$= 100$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi diambil dari rata-rata pengunjung tahun 2015, 2016 dan 2017 sebanyak 3062

e = batas kesalahan dalam pengambilan sampel sebesar 10%

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode penggunaan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang lebih akurat yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Maka metode pengumpulan data penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Data Primer

a. Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam pembuatan kuisisioner digunakan teknik skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang terjadi. Sebelum menyebar kuisisioner, terlebih dahulu dilakukan analisis uji validitas dan uji reabilitas untuk kesesuaian konsep mengukur dengan fakta lapangan dan tingkat kemampuan atau konsistensi suatu alat ukur, juga untuk menilai apakah butir pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner sudah sesuai atau tidak. Untuk menghitung uji analisis validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan SPSS20, dan setiap pertanyaan akan dinilai dengan bobot tertinggi diberi nilai 5 sedangkan nilai terkecil diberi bobot 1.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung pada kuisisioner.

c. Studi Pustaka

Dengan mencari sumber-sumber lain yang bisa mendukung dalam penelitian, baik melalui jurnal-jurnal ataupun kajian penelitian terdahulu.

d. Skala pengukuran, skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, adapun bobot nilai jawaban skala *likert* adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Bobot Nilai Jawaban Skala Likert

| Keterangan | Bobot |
|------------------|-------|
| Sangat Baik (SB) | 4 |
| Baik (B) | 3 |
| Kurang Baik (KB) | 2 |
| Tidak Baik (TB) | 1 |

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung (melalui perantara) melalui Puskesmas Dramaga. Data ini berisi tentang data kunjungan pasien yang diperoleh Puskesmas Dramaga pada tahun 2016. Adapun data lain yang diperoleh dari media internet.

1.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

Metode analisis data yaitu data yang berbentuk angka-angka yang dapat diukur. Tingkat ukuran yang digunakan dalam pengukuran penelitian ini adalah skala ordinal dan hasil dari data tersebut digunakan dalam analisis statistik dengan program SPSS untuk mempermudah perhitungannya adalah sebagai berikut :

3.7.1. Metode Analisis Instrumen Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menghitung korelasi antar skor masing-masing pernyataan dengan skor total, memakai rumus korelasi product moment jika butir kuisioner relatif banyak.

$$r_{hitung} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

- r_{hitung} = koefisien validitas item yang di cari
- X = Skor yang diperoleh dari subyek kedalam setiap item
- Y = Skor total yang diperoleh dari subyek seluruh item
- $\sum X$ = jumlah skor dalam distribusi
- $\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y
- n = jumlah responden

(Sugiyono 2010,356)

Kriteria pengujiannya adalah :

- R hitung > r tabel valid
- R hitung < r tabel tidak valid

2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas ialah ukuran konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama pada kesempatan yang berbeda, yang ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Kuesioner dalam suatu penelitian tentu harus memenuhi syarat reabilitas dan validitas. Suatu penelitian harus memuat kedua pengujian ini didalam instrumen penelitiannya, terlebih lagi apabila instrument penelitiannya berupa koesioner, hal tersebut dilakukan guna menghasilkan penelitian yang valid atau akurat dan konsisten.

Uji Reabilitas dengan rumus *Alpha – Cronbach*, adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum o^2 b}{o^2 t} \right)$$

(Wiratna Sujarweni 2014:85)

Keterangan :

- r = reabilitas instrumen
- K = banyaknya butir pertanyaan/pernyataan
- $\sum o^2 b$ = jumlah varians butir
- $O^2 t$ = Varians total
- X_{2i} = Ciri-ciri
- X_{3i} = Keandalan
- X_{4i} = Kesesuai dengan spesifikasi
- X_{5i} = Daya tahan
- X_{6i} = *Serviceability*
- X_{7i} = Estetika
- X_{8i} = Kualitas yang dipersepsikan
- e_i = Error

Kriteria pengujiannya adalah :

- Jika $\alpha < 0,6$ = kurang reliabel
- Jika $0,6 < \alpha < 0,8$ = cukup reliabel
- Jika $\alpha > 0,8$ = sangat reliabel

3. Metode Analisis Data

a. Analisis Data Deskriptif,

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif, yaitu metode yang dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan data yang ada kemudian diklasifikasikan, di analisis, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat memberikan pemecahan terhadap permasalahan, adapun rumusnya menggunakan Total Tanggapan Responden sebagai berikut :

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

b. Tingkat Kesesuaian

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian skor tingkat kinerja dengan skor tingkat harapan pada Puskesmas Dramaga. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

x_i = Skor penilaian Kinerja BBIPP

y_i = Skor penilaian Kepentingan Konsumen

Skor penilaian tingkat kinerja adalah skor penilaian responden terhadap tingkat kinerja yang telah dirasakan oleh responden. Kinerja Puskesmas Dramaga dianggap telah memenuhi kepuasan konsumen jika $Tki > 100\%$ dan sebaliknya, jika besar $Tki < 100\%$ maka kinerja Puskesmas Dramaga dianggap belum dapat memenuhi kepuasan konsumen.

c. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *Importance Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$x = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan :

x = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut :

$$x = \frac{x_i}{n} \qquad Y = \frac{y_i}{n}$$

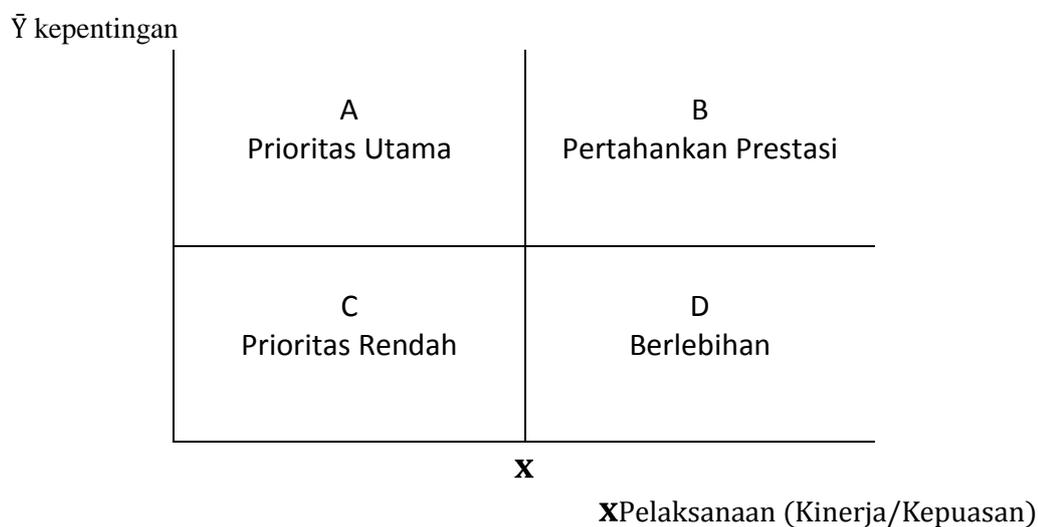
Keterangan :

x = Skor rata-rata kinerja

Y = skor rata-rata harapan

N = jumlah responden

Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.



Gambar 4
Diagram Kartesius Metode IPA (Supranto, 2011)

Keterangan :

- a. Kuadran A (Prioritas Utama)
Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh pasien, tetapi pelayanan tersebut belum sesuai dengan keinginan pasien, sehingga pasien merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan
- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pasien, dan pelayanan tersebut telah sesuai dengan keinginan pasien, sehingga pasien merasa puas.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)
Kuadran ini menunjukkan atribut-atribut yang memang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien, sehingga pelayanan tersebut kurang diperhatikan pelaksanaannya oleh puskesmas. Dalam arti lain, atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini kurang berpengaruh pada kepuasan pasien.
- d. Kuadran D (Berlebihan)
Kuadran ini menggambarkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi pasien, akan tetapi pelayanan yang dihasilkan oleh pihak puskesmas sangat baik atau sangat memuaskan, sehingga pasien melihat pelayanan tersebut terlalu berlebihan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Sejarah Singkat Puskesmas Dramaga

Puskesmas Dramaga merupakan suatu unit pelaksana fungsional yang bergerak dalam bidang pembangunan kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Puskesmas Dramaga ini beralamatkan di Jl. Raya Ciherang, Desa Ciherang, Bogor Barat.

Layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Dramaga diharapkan mampu membuat pasien memberikan penilaian yang baik terhadap Puskesmas tersebut.

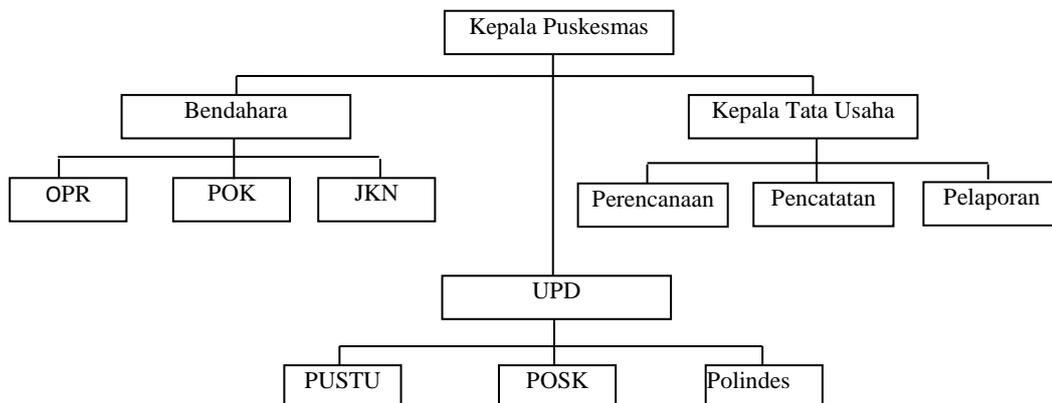
Visi

Terwujudnya masyarakat Kecamatan Dramaga yang mandiri untuk hidup sehat.

Misi

1. Mendorong pembangunan masyarakat Kecamatan Dramaga yang berwawasan kesehatan
2. Mendorong kemandirian masyarakat dan keluarga untuk hidup sehat
3. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

4.4.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Puskesmas Dramaga



Gambar 5
Struktur Organisasi Puskesmas Dramaga

Adapun Uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada Puskesmas Dramaga sebagai berikut :

1. Kepala Puskesmas

Kepala Puskesmas mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan segala usaha dan kegiatan di bidang kesehatan serta pengelolaan kesekretariatan Puskesmas. Dalam melaksanakan tugasnya, kepala Puskesmas menyelenggarakan

 - a. Menetapkan tujuan jangka panjang dan jangka pendek yang selaras dengan Visi Misi Puskesmas Dramaga
 - b. Membuat program kerja untuk mencapai tujuan jangka panjang, jangka menengah dan jangka pendek
 - c. Mengkordinir kegiatan Sekretariat dan Bidang-bidang
 - d. Memberi petunjuk, membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan bawahannya yang berada dalam lingkungan Puskesmas Dramaga
 - e. Melakukan koordinasi vertikal dan horizontal dengan instansi terkait baik pusat maupun daerah.
2. Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha mempunyai tugas melaksanakan administrasi umum seperti pencatatan, perencanaan, pelaporan dan urusan lain yang tidak termasuk dalam tugas dan fungsi bidang.

 - a. Perencanaan

Melaksanakan dan mengkordinir penyusunan perencanaan program kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, penyelenggaraan sistem informasi kesehatan, evaluasi standar pelayanan minimal serta pelaporan program kesehatan
 - b. Pencatatan dan Pengelolaan

Melaksanakan dalam sistem kesehatan. Informasi tentang kesakitan, penggunaan pelayanan kesehatan di puskesmas, kematian, dan berbagai informasi kesehatan lainnya berguna untuk pengambilan keputusan
3. Bendahara
 - a. Melakukan perencanaan keuangan
 - b. Merealisasikan keuangan
 - c. Membuat pembukuan/penutupan kas dengan kesejahteraan pegawai
 - d. Membayar pajak yang timbul dari kegiatan puskesmas
 - e. Pencatatan dan pelaporan
4. UPD (PUSTU, POSK, Polindes)
 - a. Melaksanakan pelayanan kesehatan
 - b. Menggerakkan, mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat diwilayahnya
 - c. Membantu upaya masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan
 - d. Pencatatan dan pelaporan

Perpanjangan tangan seluruh program di Puskesmas Dramaga

4.4.3 Bidang Usaha dan Kegiatan Usaha

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka bidang usaha dan kegiatan usaha yang dapat dilaksanakan oleh sebuah puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan usaha Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut : KIA, Keluarga Berencana, Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Pengobatan termasuk Pelayanan Darurat kecelakaan, penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah, Kesehatan Olah Raga, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata, Laboratorium Sederhana, Pencatatan Laporan dalam rangka Sistem Informasi Kesehatan, Kesehatan Usia Lanjut dan Pembinaan Pengobatan Tradisional, Kesehatan Remaja dan Dana Sehat.

Adapun upaya pelayanan yang diselenggarakan meliputi : Pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, dengan kelompok masyarakat serta sebagian besar diselenggarakan bersama masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas.

Pelayanan medis dasar yang lebih mengutamakan pelayanan, kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga pada umumnya melalui upaya rawat jalan dan rujukan (Depkes RI, 2007).

4.4.4 Profil Responden

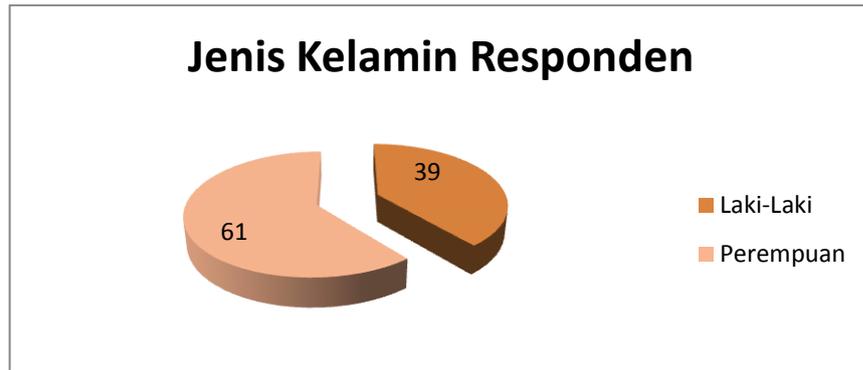
Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir serta pekerjaan. Berikut hasil data profil responden yang merupakan pasien Puskesmas Dramaga yang berusia 15 tahun sampai dengan >51 tahun.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 8
Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase % |
|--------|---------------|------------------|--------------|
| 1. | Laki-Laki | 39 | 39 |
| 2. | Perempuan | 61 | 61 |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Sumber : Data Penelitian 2018



Gambar 6
Jenis Kelamin Responden

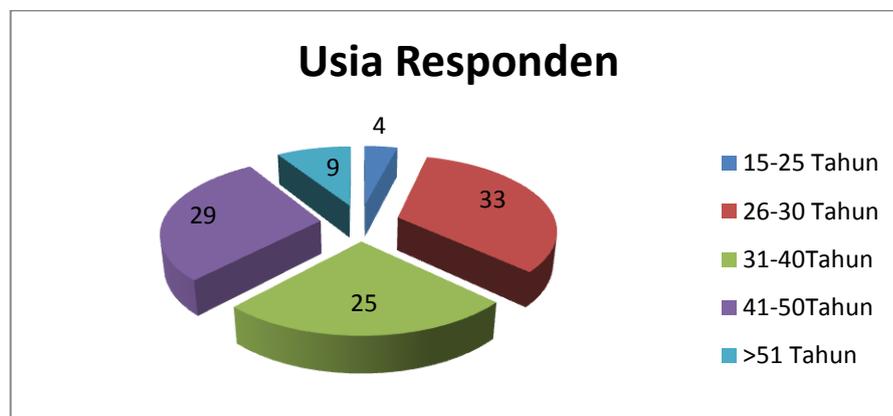
Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut terdiri dari 39 responden laki-laki dengan persentase sebesar 39% dan 61 responden perempuan dengan persentase sebesar 61%. Berdasarkan proporsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

2. Usia Responden

Tabel 9
Usia Responden

| No. | Usia | Jumlah Responden | Persentase% |
|--------|-------------|------------------|-------------|
| 1. | 15-25 Tahun | 4 | 4 |
| 2. | 26-30 Tahun | 33 | 33 |
| 3. | 31-40 Tahun | 25 | 25 |
| 4. | 41-50 Tahun | 29 | 29 |
| 5. | >51 Tahun | 9 | 9 |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Sumber : Data Penelitian 2018



Gambar 7
Usia Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terkecil adalah responden yang berusia 15-25 Tahun yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4%, responden yang berusia >51 Tahun yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase sebesar 9%, responden yang berusia 31-40 Tahun yaitu sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 25%, responden yang berusia 41-50 Tahun yaitu sebanyak 29 responden dengan persentase sebesar 29% dan jumlah responden terbesar adalah berusia 26-30 Tahun sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 33%.

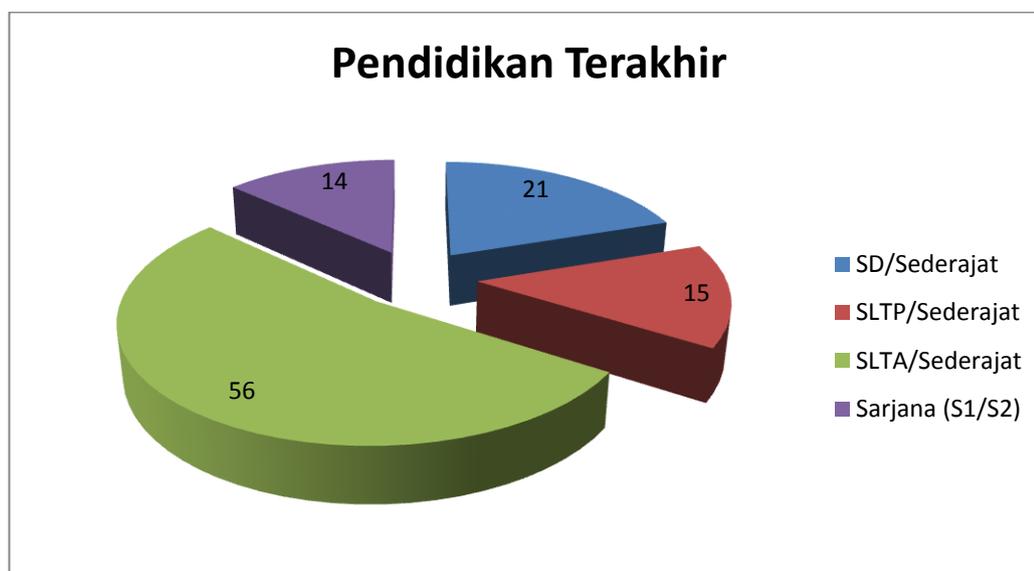
Hal ini menunjukkan bahwa usia responden terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 26-30 Tahun.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 10
Pendidikan Terakhir Responden

| No. | Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase % |
|--------|---------------------|------------------|--------------|
| 1. | SD/Sederajat | 21 | 21 |
| 2. | SLTP/Sederajat | 15 | 15 |
| 3. | SLTA/Sederajat | 56 | 56 |
| 4. | Sarjana (S1/S2) | 8 | 8 |
| Jumlah | 100 | 100 | 100 |

Sumber : Data Penelitian 2018



Gambar 8
Pendidikan Terakhir Responden

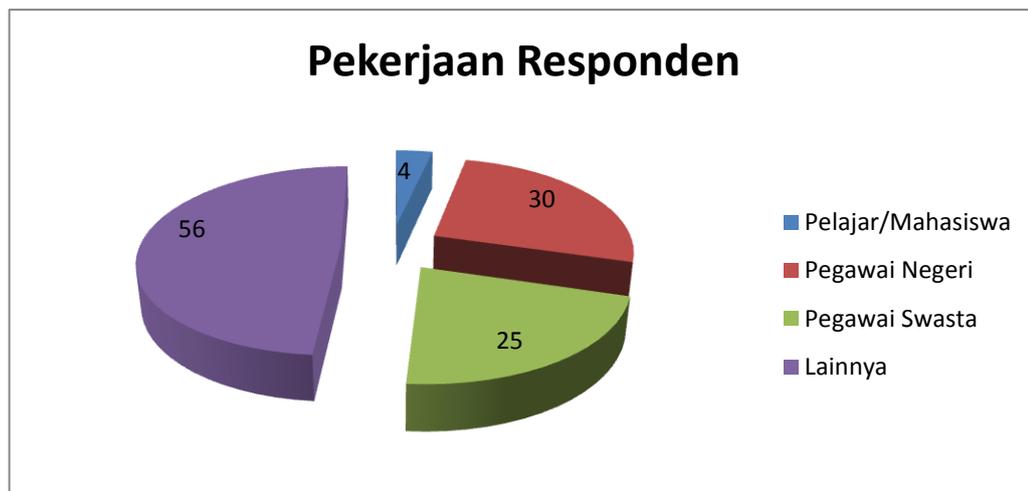
Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 56 responden dengan persentase sebesar 56% dan yang terendah adalah responden berpendidikan terakhir Sarjana (S1/S2) yang hanya 8 responden dengan persentase sebesar 8%.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 11
Pekerjaan Responden

| No. | Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase % |
|--------|-------------------|------------------|--------------|
| 1. | Pelajar/Mahasiswa | 4 | 4 |
| 2. | Pegawai Negeri | 30 | 30 |
| 3. | Pegawai Swasta | 25 | 25 |
| 4. | Lainnya | 41 | 41 |
| Jumlah | | 100 | 100 |

Sumber : Data Penelitian 2018



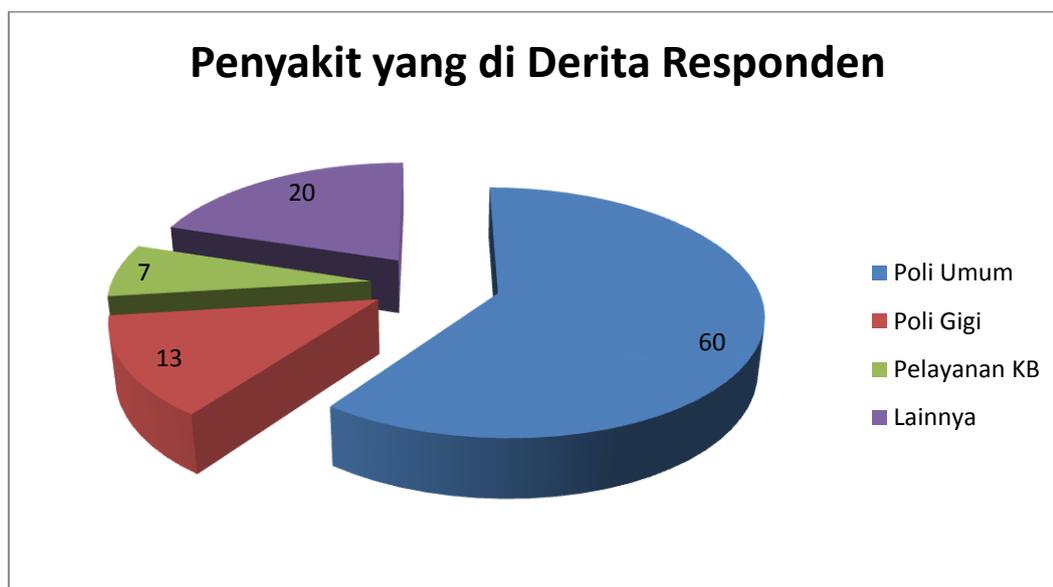
Gambar 9
Pekerjaan Responden

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelajar/mahasiswa sebagai pekerjaan yang paling sedikit berkunjung ke Puskesmas Dramaga sebanyak 4 responden dengan persentase sebesar 4%, dan selanjutnya adalah pasien yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 25 responden dengan persentase sebesar 25%, dan selanjutnya adalah Pegawai Negeri sebanyak 30 responden dengan persentase sebesar 30% dan pekerjaan lainnya sebanyak 41 responden dengan persentase sebesar 41%.

5. Penyakit yang di Derita Responden

Tabel 12
Penyakit yang di Derita Responden

| No. | Penyakit | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|--------------|------------------|------------|
| 1. | Poli Umum | 60 | 60 |
| 2. | Poli Gigi | 13 | 13 |
| 3. | Pelayanan KB | 7 | 7 |
| 4. | Lainnya | 20 | 20 |
| Jumlah | | 100 | 100 |



Gambar 10
Penyakit yang di Derita Responden

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah Pasien Poli Umum adalah 60 responden dengan persentase sebesar 60%, jumlah pasien Poli Gigi sebanyak 13 responden dengan persentase sebesar 13%, jumlah Pelayanan KB adalah 7 responden dengan persentase sebesar 7% dan penyakit lainnya sebanyak 20 responden dengan persentase sebesar 20%.

4.5 Analisis Data

1. Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah *Corrected Item-Total Correlation* untuk mengetahui apakah tiap-tiap item valid atau tidak, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20 untuk menghitung koefisien korelasi (r) dengan rumus $df=n-2$. Untuk mencari r tabel dengan $n=30$, digunakan tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$) dan $df=n-2$, sehingga nilai r tabel dapat diketahui sebesar 0,361.

Tabel 13
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| VAR00001 | 66.63 | 123.344 | .376 | .868 |
| VAR00002 | 66.33 | 122.989 | .473 | .865 |
| VAR00003 | 66.57 | 125.013 | .361 | .868 |
| VAR00004 | 66.43 | 122.254 | .507 | .864 |
| VAR00005 | 66.40 | 123.834 | .430 | .866 |
| VAR00006 | 66.33 | 122.437 | .477 | .865 |
| VAR00007 | 66.30 | 122.700 | .475 | .865 |
| VAR00008 | 66.47 | 121.775 | .475 | .865 |
| VAR00009 | 66.73 | 123.582 | .413 | .867 |
| VAR00010 | 66.70 | 123.459 | .362 | .871 |
| VAR00011 | 66.50 | 122.121 | .451 | .866 |
| VAR00012 | 66.63 | 122.930 | .379 | .868 |
| VAR00013 | 66.60 | 119.559 | .500 | .864 |
| VAR00014 | 66.40 | 122.938 | .432 | .866 |
| VAR00015 | 66.70 | 124.493 | .363 | .870 |
| VAR00016 | 66.53 | 122.602 | .464 | .865 |
| VAR00017 | 66.50 | 122.603 | .364 | .869 |
| VAR00018 | 66.50 | 124.052 | .366 | .868 |
| VAR00019 | 66.57 | 124.047 | .428 | .866 |
| VAR00020 | 66.73 | 120.892 | .583 | .862 |
| VAR00021 | 66.43 | 122.254 | .570 | .863 |
| VAR00022 | 66.70 | 125.114 | .365 | .870 |
| VAR00023 | 66.13 | 120.533 | .590 | .862 |
| VAR00024 | 66.70 | 123.459 | .421 | .867 |
| VAR00025 | 66.67 | 123.264 | .458 | .866 |

Sumber : Data diolah, SPSS 20

Berdasarkan tabel uji validitas diatas dengan kriteria r tabel 0,361 dari 25 pertanyaan, dinyatakan semua pertanyaan valid.

2. Uji Reabilitas

Menguji reabilitas terhadap 25 pertanyaan dapat dianalisis melalui program SPSS maka dapat diperoleh nilai Cronbach's Alpha, sebagai berikut :

Tabel 14

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .871 | 25 |

Sumber : Data diolah, SPSS 20

Tabel 15

Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

| Item Pertanyaan | Cronbach' Alpha | Cronbach's Alpha if Item Deleted | Keterangan |
|-----------------|-----------------|----------------------------------|------------|
| Item 1 | 0,871 | 0,868 | Reliabel |
| Item 2 | 0,871 | 0,865 | Reliabel |
| Item 3 | 0,871 | 0,868 | Reliabel |
| Item 4 | 0,871 | 0,864 | Reliabel |
| Item 5 | 0,871 | 0,866 | Reliabel |
| Item 6 | 0,871 | 0,865 | Reliabel |
| Item 7 | 0,871 | 0,865 | Reliabel |
| Item 8 | 0,871 | 0,865 | Reliabel |
| Item 9 | 0,871 | 0,867 | Reliabel |
| Item 10 | 0,871 | 0,871 | Reliabel |
| Item 11 | 0,871 | 0,866 | Reliabel |
| Item 12 | 0,871 | 0,868 | Reliabel |
| Item 13 | 0,871 | 0,864 | Reliabel |
| Item 14 | 0,871 | 0,866 | Reliabel |
| Item 15 | 0,871 | 0,870 | Reliabel |
| Item 16 | 0,871 | 0,865 | Reliabel |
| Item 17 | 0,871 | 0,869 | Reliabel |
| Item 18 | 0,871 | 0,868 | Reliabel |
| Item 19 | 0,871 | 0,866 | Reliabel |
| Item 20 | 0,871 | 0,862 | Reliabel |
| Item 21 | 0,871 | 0,863 | Reliabel |
| Item 22 | 0,871 | 0,870 | Reliabel |
| Item 23 | 0,871 | 0,862 | Reliabel |
| Item 24 | 0,871 | 0,867 | Reliabel |
| Item 25 | 0,871 | 0,866 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, SPSS 20

4.6 Pembahasan

4.3.1 Penerapan Pelayanan Puskesmas Dramaga

Sebagai usaha dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, untuk itu Puskesmas Dramaga selalu mengedepankan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga digunakan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan kategori penilaian sebagai berikut : Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik.

Tabel 16
Kategori Penilaian

| Skala | Kategori Penilaian |
|-------|--------------------|
| 0-24 | Tidak Baik |
| 25-49 | Kurang Baik |
| 50-74 | Baik |
| 75-99 | Sangat Baik |

Adapun tingkat kinerja kualitas pelayanan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Pelaksanaan dalam penerapan kinerja pelayanan pada Puskesmas Dramaga adalah sebagai berikut :

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kondisi gedung Puskesmas Dramaga

Tabel 17

Tingkat Kinerja pada Indikator Kondisi Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 36 | 4 | 144 |
| Baik | 51 | 3 | 153 |
| Kurang Baik | 11 | 2 | 22 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 321 |
| Rata-rata | | 3,21 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{321}{4(100)} \times 100\% = 80,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 36 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 51 pasien menyatakan baik, sebanyak 11 pasien menyatakan kurang baik dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kondisi gedung puskesmas dramaga terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 80,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kondisi gedung puskesmas dramaga memiliki nilai sangat baik.

2. Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga

Tabel 18
Tingkat Kinerja pada Indikator Ketersediaan Tempat Parkir Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 29 | 4 | 116 |
| Baik | 35 | 3 | 105 |
| Kurang Baik | 34 | 2 | 68 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 291 |
| Rata-rata | | 2,91 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{291}{4(100)} \times 100\% = 72,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 29 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 35 pasien menyatakan baik, sebanyak 34 pasien menyatakan kurang baik dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 72,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramagamemiliki nilai baik.

3. Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga

Tabel 19
Tingkat Kinerja pada Indikator Kebersihan Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | | 315 |
| Rata-rata | | 3,15 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{315}{4(100)} \times 100\% = 78,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 42 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 32 pasien menyatakan baik, sebanyak 25 pasien menyatakan kurang baik dan sisanya sebanyak 1 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kebersihan gedung puskesmas dramaga ketersediaan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 78,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kebersihan gedung puskesmas dramaga memiliki nilai sangat baik.

4. Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga

Tabel 20
Tingkat Kinerja pada Indikator Kenyamanan Ruang Tunggu Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 36 | 3 | 108 |
| Kurang Baik | 28 | 2 | 56 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 302 |
| Rata-rata | | 3,02 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{302}{4(100)} \times 100\% = 75,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 34 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 36 pasien menyatakan baik, sebanyak 28 pasien menyatakan kurang baik dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 75,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kenyamanan ruang tunggu Puskemas Dramaga memiliki nilai sangat baik.

5. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih

Tabel 21

Tingkat kinerja pada Indikator Penampilan Tenaga Medis Rapih dan Bersih

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 35 | 3 | 105 |
| Kurang Baik | 21 | 2 | 42 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 317 |
| Rata-rata | | 3,17 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{317}{4(100)} \times 100\% = 79,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 42 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 35 pasien menyatakan baik, sebanyak 21 pasien menyatakan kurang baik dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa penampilan tenaga medis rapih dan bersih ketersediaan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 79,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator penampilan tenaga medis rapih dan bersih memiliki nilai sangat baik.

B. Keandalan (*Reability*)

1. Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.

Tabel 22

Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas Baik Medis dan Non Medis Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 22 | 2 | 44 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 316 |
| Rata-rata | | 3,16 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{316}{4(100)} \times 100\% = 79\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 42 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 34 pasien menyatakan baik, sebanyak 22 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 79% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien memiliki nilai sangat baik.

2. Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien

Tabel 23
Tingkat Kinerja pada Indikator Pemahaman Petugas Medis dan Non Medis
Akan Kebutuhan dan Perasaan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 32 | 4 | 128 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 28 | 2 | 56 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 290 |
| Rata-rata | 2,90 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{290}{4(100)} \times 100\% = 72,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 32 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 33 pasien menyatakan baik, sebanyak 28 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 7 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 72,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien memiliki nilai baik.

3. Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien

Tabel 24
Tingkat Kinerja pada Indikator Kesungguhan Petugas Puskesmas Terhadap
Kepentingan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 33 | 4 | 132 |
| Baik | 45 | 3 | 135 |
| Kurang Baik | 14 | 2 | 28 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 303 |
| Rata-rata | | 3,03 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{306}{4(100)} \times 100\% = 75,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 33 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 45 pasien menyatakan baik, sebanyak 14 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 8 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 75,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan memiliki nilai sangat baik.

4. Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan

Tabel 25
Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas Baik Medis dan Non Medis
Memberikan Perhatian Kepada Pasien Dalam Pengobatan Maupun
Pelayanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 27 | 4 | 108 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 34 | 2 | 68 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 279 |
| Rata-rata | | 2,79 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{279}{4(100)} \times 100\% = 69,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 27 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 32 pasien menyatakan baik, sebanyak 34 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 7 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 69,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan memiliki nilai baik.

5. Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Tabel 26
Tingkat Kinerja pada Indikator Pihak Puskesmas Memberikan Perhatian Terhadap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 25 | 3 | 75 |
| Kurang Baik | 17 | 2 | 34 |
| Tidak Baik | 16 | 1 | 16 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | | 2,93 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{293}{4(100)} \times 100\% = 73,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 42 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 25 pasien menyatakan baik, sebanyak 17 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 16 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 73,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien memiliki nilai baik.

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas

Tabel 27

Tingkat Kinerja pada Indikator Pasien Merasa Aman dan Nyaman Saat Melakukan Pengobatan di Puskesmas

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 37 | 4 | 148 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 23 | 2 | 46 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 300 |
| Rata-rata | 3,00 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{300}{4(100)} \times 100\% = 75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 37 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 33 pasien menyatakan baik, sebanyak 23 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 7 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas memiliki nilai sangat baik.

2. Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan

Tabel 28

Tingkat Kinerja pada Indikator Kesabaran Petugas Medis dan Non Medis Dalam Memberikan Layanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | 2,93 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{293}{4(100)} \times 100\% = 73,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 34 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 33 pasien menyatakan baik, sebanyak 25 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 8 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 73,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan memiliki nilai baik.

3. Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis

Tabel 29
Tingkat Kinerja pada Indikator Rasa Percaya Pasien Terhadap Petugas Medis dan Non Medis

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 40 | 4 | 160 |
| Baik | 36 | 3 | 108 |
| Kurang Baik | 14 | 2 | 28 |
| Tidak Baik | 10 | 1 | 10 |
| Jumlah | 100 | | 306 |
| Rata-rata | | 3,06 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{306}{4 \cdot 100} \times 100\% = 76,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 40 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 36 pasien menyatakan baik, sebanyak 14 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 10 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 76,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis memiliki nilai sangat baik.

4. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

Tabel 30

Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan Atau Alat Medis Yang Lengkap

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 37 | 4 | 148 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 27 | 2 | 54 |
| Tidak Baik | 4 | 1 | 4 |
| Jumlah | 100 | | 302 |
| Rata-rata | | 3,02 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{302}{4(100)} \times 100\% = 75,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 37 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 32 pasien menyatakan baik, sebanyak 27 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 4 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 75,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap memiliki nilai sangat baik.

5. Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan

Tabel 31

Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas Medis Puskesmas Berpengalaman dan Terlatih Dalam Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 38 | 4 | 152 |
| Baik | 27 | 3 | 81 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 10 | 1 | 10 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | | 2,93 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{32,93}{4(100)} \times 100\% = 73,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 38 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 27 pasien menyatakan baik, sebanyak 25 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 10 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 73,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan memiliki nilai baik.

D. Jaminan (Assurance)

1. Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien

Tabel 32

Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas Medis dan Non Medis Puskesmas Selalu Sigap Dalam Menangani Setiap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 33 | 4 | 132 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 31 | 2 | 62 |
| Tidak Baik | 4 | 1 | 4 |
| Jumlah | 100 | | 294 |
| Rata-rata | | 2,94 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{294}{4(100)} \times 100\% = 73,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 33 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 32 pasien menyatakan baik, sebanyak 31 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 4 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 73,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien memiliki nilai baik.

2. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Tabel 33
Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara Cepat dan Tepat

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 52 | 4 | 208 |
| Baik | 25 | 3 | 75 |
| Kurang Baik | 15 | 2 | 30 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 321 |
| Rata-rata | 3,21 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{321}{4(100)} \times 100\% = 80,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 52 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 25 pasien menyatakan baik, sebanyak 15 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 8 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 80,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat pasien memiliki nilai sangat baik.

3. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien

Tabel 34
Tingkat Kinerja pada Indikator Pihak Puskesmas Selalu Memberikan Tanggapan Terhadap Saran Yang Telah Diberikan Oleh Para Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 39 | 4 | 156 |
| Baik | 31 | 3 | 93 |
| Kurang Baik | 24 | 2 | 48 |
| Tidak Baik | 6 | 1 | 6 |
| Jumlah | 100 | | 303 |
| Rata-rata | 3,03 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{303}{4(100)} \times 100\% = 75,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 39 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 31 pasien menyatakan baik, sebanyak 24 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 6 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 75,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien memiliki nilai sangat baik.

4. Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien

Tabel 35

Tingkat Kinerja pada Indikator Kesiediaan Petugas Medis maupun Non Medis Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 40 | 3 | 120 |
| Kurang Baik | 23 | 2 | 69 |
| Tidak Baik | 3 | 1 | 3 |
| Jumlah | 100 | | 328 |
| Rata-rata | | 3,28 | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{328}{4(100)} \times 100\% = 82\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 34 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 40 pasien menyatakan baik, sebanyak 23 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 3 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 82% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien memiliki nilai sangat baik.

5. Keluasan waktu menanggapi permintaan pasien

Tabel 36
Tingkat Kinerja pada Indikator Keluasan Waktu Menanggapi Permintaan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 24 | 4 | 96 |
| Baik | 42 | 3 | 126 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 9 | 1 | 9 |
| Jumlah | 100 | | 281 |
| Rata-rata | 2,81 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{281}{4(100)} \times 100\% = 70,25\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 24 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 42 pasien menyatakan baik, sebanyak 25 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 9 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa keluasan waktu menanggapi permintaan pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 70,25% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator keluasan waktu menanggapi permintaan pasien memiliki nilai baik.

E. Empati (Empathy)

1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti

Tabel 37
Tingkat Kinerja pada Indikator Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Teliti

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 28 | 4 | 112 |
| Baik | 45 | 3 | 135 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 299 |
| Rata-rata | 2,99 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{299}{4(100)} \times 100\% = 74,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 28 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 45 pasien menyatakan baik, sebanyak 25 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa tenaga medis memberikan pelayanan teliti terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 74,75%

artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator tenaga medis memberikan pelayanan teliti memiliki nilai baik.

2. Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan

Tabel 38

Tingkat Kinerja pada Indikator Pelayanan Petugas Puskesmas Medis dan Non Medis Melayani Dengan Ramah Saat Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 27 | 4 | 108 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 31 | 2 | 62 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 280 |
| Rata-rata | 2,80 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{280}{4(100)} \times 100\% = 70\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 27 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 34 pasien menyatakan baik, sebanyak 31 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 8 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 70% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan memiliki nilai baik.

3. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien

Tabel 39

Tingkat Kinerja pada Indikator Puskesmas Memberikan Pelayanan Yang Akurat Kepada Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 52 | 4 | 208 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 12 | 2 | 24 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 336 |
| Rata-rata | 3,36 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{336}{4(100)} \times 100\% = 84\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 52 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 34 pasien menyatakan baik, sebanyak 12 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 84% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien memiliki nilai sangat baik.

4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan

Tabel 40

Tingkat Kinerja pada Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Waktu Yang Dijanjikan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 31 | 4 | 124 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 29 | 2 | 58 |
| Tidak Baik | 6 | 1 | 6 |
| Jumlah | 100 | | 290 |
| Rata-rata | 2,90 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{290}{4(100)} \times 100\% = 72,5\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 31 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 34 pasien menyatakan baik, sebanyak 29 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 6 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 72,5% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan memiliki nilai baik.

5. Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien

Tabel 41
Tingkat Kinerja pada Indikator Petugas Medis maupun Non Medis
Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 31 | 4 | 124 |
| Baik | 31 | 3 | 93 |
| Kurang Baik | 36 | 2 | 72 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 291 |
| Rata-rata | 2,91 | | |

Sumber : Data Primer, data diolah 2018

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{291}{4(100)} \times 100\% = 72,75\%$$

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 31 pasien menyatakan sangat baik, sebanyak 31 pasien menyatakan baik, sebanyak 36 pasien menyatakan kurang baik, dan sisanya sebanyak 2 pasien menyatakan tidak baik.

Dari hasil diatas dapat diketahui bahwa petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien terhadap 100 responden dengan persentase sebesar 72,75% artinya penilaian tingkat kinerja pada indikator petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien memiliki nilai baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Penilaian Penerapan Pelayanan Puskesmas Dramaga maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Tabel42
Penilaian Penerapan Pelayanan Puskesmas Dramaga

| No. | Indikator | Total Tanggapan Responden (%) | Keterangan |
|--|---|-------------------------------|-------------|
| A. Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>) | | | |
| 1 | Kondisi gedung Puskesmas Dramaga | 80,25 | Sangat Baik |
| 2 | Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga | 72,75 | Baik |
| 3 | Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga | 78,75 | Sangat Baik |
| 4 | Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga | 75,5 | Sangat Baik |
| 5 | Penampilan tenaga medis rapih dan bersih | 79,25 | Sangat Baik |
| Rata-rata | | 77,3 | Sangat Baik |
| B. Kehandalan (<i>Reability</i>) | | | |
| 6 | Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 79 | Sangat Baik |
| 7 | Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 72,5 | Baik |
| 8 | Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 75,75 | Sangat Baik |
| 9 | Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan | 69,75 | Baik |
| 10 | Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 73,25 | Baik |
| Rata-rata | | 74,05 | Baik |
| C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | |
| 11 | Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 75 | Sangat Baik |
| 12 | Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 73,25 | Baik |
| 13 | Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis | 76,5 | Sangat Baik |
| 14 | Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap | 75,5 | Sangat Baik |
| 15 | Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan | 73,25 | Baik |
| Rata-rata | | 74,7 | Baik |
| D. Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | |
| 16 | Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | 73,5 | Baik |
| 17 | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat | 80,25 | Sangat Baik |

| No. | Indikator | Total Tanggapan Responden (%) | Keterangan |
|------------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| 18 | Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien | 75,75 | Sangat Baik |
| 19 | Kesediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 82 | Sangat Baik |
| 20 | Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien | 70,25 | Baik |
| Rata-rata | | 76,35 | Sangat Baik |
| E. Empati (<i>Empathy</i>) | | | |
| 21 | Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | 74,75 | Baik |
| 22 | Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | 70 | Baik |
| 23 | Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien | 84 | Sangat Baik |
| 24 | Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 72,5 | Baik |
| 25 | Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien | 72,75 | Baik |
| Rata-rata | | 74,8 | Baik |
| Jumlah Rata-rata | | 1.886 | |
| N | | 25 | |
| Total Rata-rata | | 75,44 | |

Dari hasil kesimpulan tabel penilaian penerapan layanan Puskesmas Dramaga di atas dapat disimpulkan bahwa total rata-rata sebesar 75,44% yang memiliki arti nilai sangat baik, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang masih di bawah rata-rata, diantaranya pada indikator kehandalan, daya tanggap, dan empati.

Dari hasil rata-rata setiap indikator, pada indikator Bukti Fisik jumlah rata-ratanya sebesar 77,3% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga sebesar 72,5% dan kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga sebesar 75,5%. Pada indikator Kehandalan jumlah rata-ratanya sebesar 74,05% yang memiliki arti baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien sebesar 72,5%, petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan sebesar 69,75% dan pihak puskesmas memberikan perhatian kepada keluhan pasien sebesar 75,5%. Pada indikator daya tanggap jumlah rata-ratanya sebesar 74,77% yang memiliki arti

sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan sebesar 73,25% dan petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan sebesar 73,25%. Pada indikator Jaminan jumlah rata-ratanya sebesar 76,35% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan sebesar 73,5%, pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien sebesar 75,75% dan kelengkapan waktu menanggapi permintaan pasien sebesar 75,5%. Pada indikator Empati jumlah rata-ratanya sebesar 74,8% yang memiliki arti baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan sebesar 70%, ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan pihak puskesmas sebesar 72,5% dan petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien sebesar 72,5%.

4.3.2 Analisis Kepuasan pada Puskesmas Dramaga

Kepuasan didapat bila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

$Tki < 100\%$ = Tidak Memuaskan

$Tki \geq 100\%$ = Memuaskan

Penilaian terhadap nilai kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan pasien akan kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Puskesmas Dramaga.

A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

1. Kondisi gedung Puskesmas Dramaga

Tabel 43

Tingkat Kinerja pada Atribut Kondisi Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 36 | 4 | 144 |
| Baik | 51 | 3 | 153 |
| Kurang Baik | 11 | 2 | 22 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 321 |
| Rata-rata | | 3,21 | |

Tabel 44
Tingkat Harapan pada Atribut Kondisi Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 57 | 4 | 228 |
| Penting | 30 | 3 | 90 |
| Kurang Penting | 8 | 2 | 16 |
| Tidak Penting | 5 | 1 | 5 |
| Jumlah | 100 | | 339 |
| Rata-rata | 3,39 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut kondisi gedung puskesmas Dramaga memiliki nilai/bobot sebesar 339 dengan rata-rata 3,39

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{321}{339} = 94,69\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 94,69% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasapuas akan kinerja pada atribut kondisi gedung Puskesmas Dramaga.

2. Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga

Tabel 45
Tingkat Kinerja pada Atribut Ketersediaan Tempat Parkir Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 29 | 4 | 116 |
| Baik | 35 | 3 | 105 |
| Kurang Baik | 34 | 2 | 68 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 291 |
| Rata-rata | 2,91 | | |

Tabel 46
Tingkat Harapan pada Atribut Ketersediaan Tempat Parkir Puskesmas
Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 39 | 4 | 156 |
| Penting | 47 | 3 | 141 |
| Kurang Penting | 9 | 2 | 18 |
| Tidak Penting | 5 | 1 | 5 |
| Jumlah | 100 | | 320 |
| Rata-rata | | 3,20 | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga memiliki nilai/bobot sebesar 320 dengan rata-rata 3,20

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{291}{320} = 90,93\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 90,93% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasapuas akan kinerja pada atribut ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga.

3. Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga

Tabel 47
Tingkat Kinerja pada Atribut Kebersihan Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | | 315 |
| Rata-rata | | 3,15 | |

Tabel 48
Tingkat Harapan pada Atribut Kebersihan Gedung Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 70 | 4 | 280 |
| Penting | 27 | 3 | 81 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 367 |
| Rata-rata | | 3,67 | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut kebersihan gedung Puskesmas Dramaga memiliki nilai/bobot sebesar 367 dengan rata-rata 3,67

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{315}{367} = 85,83\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 85,83% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut kebersihan gedung Puskesmas Dramaga.

4. Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga

Tabel 49
Tingkat Kinerja pada Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 36 | 3 | 108 |
| Kurang Baik | 28 | 2 | 56 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 302 |
| Rata-rata | 3,02 | | |

Tabel 50
Tingkat Harapan pada Atribut Kenyamanan Ruang Tunggu Puskesmas Dramaga

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 75 | 4 | 300 |
| Penting | 19 | 3 | 57 |
| Kurang Penting | 6 | 2 | 12 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 369 |
| Rata-rata | 3,69 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga memiliki nilai/bobot sebesar 369 dengan rata-rata 3,69

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{302}{369} = 81,84\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 81,84% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga.

5. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih

Tabel 51

Tingkat kinerja pada Atribut Penampilan Tenaga Medis Rapih dan Bersih

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 35 | 3 | 105 |
| Kurang Baik | 21 | 2 | 42 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 317 |
| Rata-rata | 3,17 | | |

Tabel 52

Tingkat Harapan pada Atribut Penampilan Tenaga Medis Rapih dan Bersih

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 76 | 4 | 304 |
| Penting | 17 | 3 | 51 |
| Kurang Penting | 6 | 2 | 12 |
| Tidak Penting | 1 | 1 | 1 |
| Jumlah | 100 | | 368 |
| Rata-rata | 3,68 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Penampilan Tenaga medis rapih dan bersih memiliki nilai/bobot sebesar 368 dengan rata-rata 3,68

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{317}{368} = 86,14\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 86,14% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Penampilan Tenaga medis rapih dan bersih.

B. Keandalan (Responsiveness)

1. Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien

Tabel 53

Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas Baik Medis dan Non Medis memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 22 | 2 | 44 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 316 |
| Rata-rata | 3,16 | | |

Tabel 54
Tingkat Harapan pada Atribut Petugas Baik Medis dan Non Medis
Memberikan Pelayanan Tanpa Memandang Status Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 87 | 4 | 348 |
| Penting | 10 | 3 | 30 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 384 |
| Rata-rata | 3,84 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien memiliki nilai/bobot sebesar 384 dengan rata-rata 3,84

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{316}{384} = 82,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 82,2% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien.

2. Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien.

Tabel 55
Tingkat Kinerja pada Atribut Pemahaman Petugas Medis dan Non Medis
Akan Kebutuhan dan Perasaan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 32 | 4 | 128 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 28 | 2 | 56 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 290 |
| Rata-rata | 2,90 | | |

Tabel 56
Tingkat Harapan pada Atribut Pemahaman Petugas Medis dan Non Medis
Akan Kebutuhan dan Perasaan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 81 | 4 | 324 |
| Penting | 16 | 3 | 48 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 378 |
| Rata-rata | 3,78 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien memiliki nilai/bobot sebesar 378 dengan rata-rata 3,78.

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{290}{378} = 76,71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 76,71% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien.

3. Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien

Tabel 57
Tingkat Kinerja pada Atribut Kesungguhan Petugas Puskesmas Terhadap
Kepentingan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 33 | 4 | 132 |
| Baik | 45 | 3 | 135 |
| Kurang Baik | 14 | 2 | 28 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 303 |
| Rata-rata | 3,03 | | |

Tabel 58
Tingkat Harapan pada Atribut Kesungguhan Petugas Puskesmas Terhadap
Kepentingan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 59 | 4 | 236 |
| Penting | 30 | 3 | 90 |
| Kurang Penting | 11 | 2 | 22 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 348 |
| Rata-rata | 3,48 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien memiliki nilai/bobot sebesar 348 dengan rata-rata 3,48

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskemas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{303}{348} = 87,06\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 87,06% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien.

4. Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan

Tabel 59
Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas Baik Medis dan Non Medis
Memberikan Perhatian Kepada Pasien Dalam Pengobatan Maupun
Pelayanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 27 | 4 | 108 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 34 | 2 | 68 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 279 |
| Rata-rata | 2,79 | | |

Tabel 60
Tingkat Harapan pada Atribut Petugas Baik Medis dan Non Medis
Memberikan Perhatian Kepada Pasien Dalam Pengobatan Maupun
Pelayanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 67 | 4 | 268 |
| Penting | 29 | 3 | 87 |
| Kurang Penting | 4 | 2 | 8 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 363 |
| Rata-rata | 3,63 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan memiliki nilai/bobot sebesar 363 dengan rata-rata 3,63

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{279}{363} = 76,85\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 76,85% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan.

5. Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien

Tabel 61
Tingkat Kinerja pada Atribut Pihak Puskesmas Memberikan Perhatian
Terhadap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 42 | 4 | 168 |
| Baik | 25 | 3 | 75 |
| Kurang Baik | 17 | 2 | 34 |
| Tidak Baik | 16 | 1 | 16 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | 2,93 | | |

Tabel 62
Tingkat Harapan pada Atribut Pihak Puskesmas Memberikan Perhatian
Terhadap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 82 | 4 | 328 |
| Penting | 12 | 3 | 36 |
| Kurang Penting | 6 | 2 | 12 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 376 |
| Rata-rata | 3,76 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien memiliki nilai/bobot sebesar 376 dengan rata-rata 3,76

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskemas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{293}{376} = 77,92\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 77,92% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien.

C. Daya Tanggap (Responsiveness)

1. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas

Tabel 63
Tingkat Kinerja pada Atribut Pasien Merasa Aman dan Nyaman Saat
Melakukan Pengobatan di Puskesmas

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 37 | 4 | 148 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 23 | 2 | 46 |
| Tidak Baik | 7 | 1 | 7 |
| Jumlah | 100 | | 300 |
| Rata-rata | 3,00 | | |

Tabel 64
Tingkat Harapan pada Atribut Pasien Merasa Aman dan Nyaman Saat
Melakukan Pengobatan di Puskesmas

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 54 | 4 | 216 |
| Penting | 42 | 3 | 126 |
| Kurang Penting | 4 | 2 | 8 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 350 |
| Rata-rata | 3,50 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas memiliki nilai/bobot sebesar 350 dengan rata-rata 3,50.

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{300}{350} = 85,71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 85,71% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.

2. Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan

Tabel 65
Tingkat Kinerja pada Atribut Kesabaran Petugas Medis dan Non Medis
Dalam Memberikan Layanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 33 | 3 | 99 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | 2,93 | | |

Tabel 66
Tingkat Harapan pada Atribut Kesabaran Petugas Medis dan Non Medis
Dalam Memberikan Layanan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 68 | 4 | 272 |
| Penting | 26 | 3 | 78 |
| Kurang Penting | 6 | 2 | 12 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 362 |
| Rata-rata | 3,62 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan memiliki nilai/bobot sebesar 362 dengan rata-rata 3,62

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{293}{362} = 80,93\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 80,93% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan.

3. Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis

Tabel 67
Tingkat Kinerja pada Atribut Rasa Percaya Pasien Terhadap Petugas Medis dan Non Medis

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 40 | 4 | 160 |
| Baik | 36 | 3 | 108 |
| Kurang Baik | 14 | 2 | 28 |
| Tidak Baik | 10 | 1 | 10 |
| Jumlah | 100 | | 306 |
| Rata-rata | 3,06 | | |

Tabel 68
Tingkat Harapan pada Atribut Rasa Percaya Pasien Terhadap Petugas Medis dan Non Medis

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 75 | 4 | 300 |
| Penting | 20 | 3 | 60 |
| Kurang Penting | 5 | 2 | 10 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 370 |
| Rata-rata | 3,70 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis memiliki nilai/bobot sebesar 370 dengan rata-rata 3,70

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{306}{370} = 82,70\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 82,70% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis.

4. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

Tabel 69
Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan Atau Alat Medis Yang Lengkap

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 37 | 4 | 148 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 27 | 2 | 54 |
| Tidak Baik | 4 | 1 | 4 |
| Jumlah | 100 | | 302 |
| Rata-rata | 3,02 | | |

Tabel 70
Tingkat Harapan pada Atribut Tenaga Medis Menyediakan Obat-obatan
Atau Alat Medis Yang Lengkap

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 77 | 4 | 308 |
| Penting | 21 | 3 | 63 |
| Kurang Penting | 2 | 2 | 4 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 375 |
| Rata-rata | 3,75 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap memiliki nilai/bobot sebesar 375 dengan rata-rata 3,75

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{302}{375} = 80,53\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 80,53% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap.

- Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan

Tabel 71
Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas Medis Puskesmas Berpengalaman dan
Terlatih Dalam Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 38 | 4 | 152 |
| Baik | 27 | 3 | 81 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 10 | 1 | 10 |
| Jumlah | 100 | | 293 |
| Rata-rata | 2,93 | | |

Tabel 72
Tingkat Harapan pada Atribut Petugas Medis Puskesmas Berpengalaman dan Terlatih Dalam Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 83 | 4 | 332 |
| Penting | 16 | 3 | 48 |
| Kurang Penting | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 382 |
| Rata-rata | | 3,82 | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan memiliki nilai/bobot sebesar 382 dengan rata-rata 3,82

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{293}{382} = 76,70\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 76,70% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan.

D. Jaminan (*Assurance*)

1. Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien

Tabel 73
Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas Medis dan Non Medis Puskesmas Selalu Sigap Dalam Menangani Setiap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 33 | 4 | 132 |
| Baik | 32 | 3 | 96 |
| Kurang Baik | 31 | 2 | 62 |
| Tidak Baik | 4 | 1 | 4 |
| Jumlah | 100 | | 294 |
| Rata-rata | | 2,94 | |

Tabel 74
Tingkat Harapan pada Atribut Petugas Medis dan Non Medis Puskesmas
Selalu Sigap Dalam Menangani Setiap Keluhan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 78 | 4 | 312 |
| Penting | 19 | 3 | 57 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 375 |
| Rata-rata | 3,75 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien memiliki nilai/bobot sebesar 375 dengan rata-rata 3,75

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskemas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{294}{375} = 78,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 78,4% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien.

2. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat

Tabel 75
Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara
Cepat dan Tepat

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 52 | 4 | 208 |
| Baik | 25 | 3 | 75 |
| Kurang Baik | 15 | 2 | 30 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 321 |
| Rata-rata | 3,21 | | |

Tabel 76
Tingkat Harapan pada Atribut Tenaga Medis Melakukan Tindakan Secara
Cepat dan Tepat

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 72 | 4 | 288 |
| Penting | 28 | 3 | 84 |
| Kurang Penting | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 372 |
| Rata-rata | 3,72 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat memiliki nilai/bobot sebesar 372 dengan rata-rata 3,72

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{321}{372} = 86,29\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 86,29% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat.

3. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien

Tabel 77
Tingkat Kinerja pada Atribut Pihak Puskesmas Selalu Memberikan
Tanggapan Terhadap Saran Yang Telah Diberikan Oleh Para Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 39 | 4 | 156 |
| Baik | 31 | 3 | 93 |
| Kurang Baik | 24 | 2 | 48 |
| Tidak Baik | 6 | 1 | 6 |
| Jumlah | 100 | | 303 |
| Rata-rata | 3,03 | | |

Tabel 78
Tingkat Harapan pada Atribut Pihak Puskesmas Selalu Memberikan
Tanggapan Terhadap Saran Yang Telah Diberikan Oleh Para Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 69 | 4 | 276 |
| Penting | 31 | 3 | 93 |
| Kurang Penting | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 369 |
| Rata-rata | 3,69 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien memiliki nilai/bobot sebesar 369 dengan rata-rata 3,69.

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskemas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% = \frac{303}{369} = 82,11\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 82,11% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien.

4. Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien

Tabel 79
Tingkat Kinerja pada Atribut Kesiediaan Petugas Medis Maupun Non Medis
Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 34 | 4 | 136 |
| Baik | 40 | 3 | 120 |
| Kurang Baik | 23 | 2 | 69 |
| Tidak Baik | 3 | 1 | 3 |
| Jumlah | 100 | | 328 |
| Rata-rata | 3,28 | | |

Tabel 80
Tingkat Harapan pada Atribut Kesiediaan Petugas Medis Maupun Non
Medis Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 84 | 4 | 336 |
| Penting | 16 | 3 | 48 |
| Kurang Penting | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 384 |
| Rata-rata | 3,84 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien memiliki nilai/bobot sebesar 384 dengan rata-rata 3,84.

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{328}{384} = 85,41\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 85,41% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien.

5. Keluagan waktu menanggapi permintaan pasien

Tabel 81
Tingkat Kinerja pada Atribut Keluagan Waktu Menanggapi Permintaan
Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 24 | 4 | 96 |
| Baik | 42 | 3 | 126 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 9 | 1 | 9 |
| Jumlah | 100 | | 281 |
| Rata-rata | 2,81 | | |

Tabel 82
Tingkat Harapan pada Atribut Keluangan Waktu Menanggapi Permintaan Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 80 | 4 | 320 |
| Penting | 18 | 3 | 54 |
| Kurang Penting | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 374 |
| Rata-rata | | 3,74 | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien memiliki nilai/bobot sebesar 374 dengan rata-rata 3,74

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{281}{374} = 75,13\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 75,13% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien.

E. Empati (*Empathy*)

1. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti

Tabel 83
Tingkat Kinerja pada Atribut Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Teliti

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 28 | 4 | 112 |
| Baik | 45 | 3 | 135 |
| Kurang Baik | 25 | 2 | 50 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 299 |
| Rata-rata | | 2,99 | |

Tabel 84
Tingkat Harapan pada Atribut Tenaga Medis Memberikan Pelayanan Teliti

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 80 | 4 | 320 |
| Penting | 19 | 3 | 57 |
| Kurang Penting | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 379 |
| Rata-rata | | 3,79 | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Tenaga medis memberikan pelayanan teliti memiliki nilai/bobot sebesar 379 dengan rata-rata 3,79

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{299}{379} = 78,89\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 78,89% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Tenaga medis memberikan pelayanan teliti.

2. Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan

Tabel 85

Tingkat Kinerja pada Atribut Pelayanan Petugas Puskesmas Medis dan Non Medis Melayani Dengan Ramah Saat Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 27 | 4 | 108 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 31 | 2 | 62 |
| Tidak Baik | 8 | 1 | 8 |
| Jumlah | 100 | | 280 |
| Rata-rata | 2,80 | | |

Tabel 86

Tingkat Harapan pada Atribut Pelayanan Petugas Puskesmas Medis dan Non Medis Melayani Dengan Ramah Saat Melakukan Pengobatan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 74 | 4 | 296 |
| Penting | 23 | 3 | 69 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 371 |
| Rata-rata | 3,71 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan memiliki nilai/bobot sebesar 371 dengan rata-rata 3,71

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{280}{371} = 75,47\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 75,47% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan.

3. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien

Tabel 87

Tingkat Kinerja pada Atribut Puskesmas Memberikan Pelayanan Yang Akurat Kepada Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 52 | 4 | 208 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 12 | 2 | 24 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 336 |
| Rata-rata | 3,36 | | |

Tabel 88

Tingkat Harapan pada Atribut Puskesmas Memberikan Pelayanan Yang Akurat Kepada Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 72 | 4 | 288 |
| Penting | 27 | 3 | 81 |
| Kurang Penting | 1 | 2 | 2 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 371 |
| Rata-rata | 3,71 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien memiliki nilai/bobot sebesar 371 dengan rata-rata 3,71

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{336}{371} = 90,56\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 90,56% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien.

4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan

Tabel 89

Tingkat Kinerja pada Atribut Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Waktu Yang Dijanjikan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 31 | 4 | 124 |
| Baik | 34 | 3 | 102 |
| Kurang Baik | 29 | 2 | 58 |
| Tidak Baik | 6 | 1 | 6 |
| Jumlah | 100 | | 290 |
| Rata-rata | 2,90 | | |

Tabel 90

Tingkat Harapan pada Atribut Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Waktu Yang Dijanjikan

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 78 | 4 | 312 |
| Penting | 22 | 3 | 66 |
| Kurang Penting | 0 | 2 | 0 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 378 |
| Rata-rata | 3,78 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan memiliki nilai/bobot sebesar 378 dengan rata-rata 3,78

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskemas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{290}{378} = 76,71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 76,71% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.

5. Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien

Tabel 91
Tingkat Kinerja pada Atribut Petugas Medis maupun Non Medis
Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Baik | 31 | 4 | 124 |
| Baik | 31 | 3 | 93 |
| Kurang Baik | 36 | 2 | 72 |
| Tidak Baik | 2 | 1 | 2 |
| Jumlah | 100 | | 291 |
| Rata-rata | 2,91 | | |

Tabel 92
Tingkat Harapan pada Atribut Petugas Medis maupun Non Medis
Memberikan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Pasien

| Tanggapan Responden | Responden | Nilai/Bobot | Skor |
|---------------------|-----------|-------------|------|
| Sangat Penting | 78 | 4 | 312 |
| Penting | 19 | 3 | 57 |
| Kurang Penting | 3 | 2 | 6 |
| Tidak Penting | 0 | 1 | 0 |
| Jumlah | 100 | | 375 |
| Rata-rata | 3,75 | | |

Berdasarkan data dari 100 responden diatas dapat diketahui bahwa tingkat harapan pasien pada atribut Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien memiliki nilai/bobot sebesar 375 dengan rata-rata 3,75.

Dari data di atas diperoleh perbandingan antara kinerja dan harapan pasien Puskesmas Dramaga dengan nilai sebagai berikut :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% = \frac{291}{375} = 77,6\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja kualitas pelayanan dan harapan pasien adalah sebesar 77,6% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pada atribut Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien.

Tabel 93
Rata-rata Tingkat Kepuasan pada Pasien Puskesmas Dramaga

| No. | Indikator Kerja | Persentase (100%) |
|--|---|-------------------|
| A. Bukti Fisik (Tangibels) | | |
| 1. | Kondisi gedung Puskesmas Dramaga | 94,69 |
| 2. | Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga | 90,93 |
| 3. | Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga | 85,83 |
| 4. | Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga | 81,84 |
| 5. | Penampilan tenaga medis rapih dan bersih | 87,88 |
| Rata-rata | | 88,23 |
| B. Kehandalan (<i>Reability</i>) | | |
| 6. | Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 82,2 |
| 7. | Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 76,71 |
| 8. | Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 87,06 |
| 9. | Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan | 76,85 |
| 10. | Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 77,92 |
| Rata-rata | | 80,14 |
| C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | |
| 11. | Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 85,71 |
| 12. | Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 80,93 |
| 13. | Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis | 82,70 |
| 14. | Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap | 80,53 |
| 15. | Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan | 76,70 |
| Rata-rata | | 81,31 |
| D. Jaminan (<i>Assurance</i>) | | |
| 16. | Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | 78,4 |
| 17. | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat | 86,29 |
| 18. | Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien | 82,11 |
| 19. | Kesediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 85,41 |
| 20. | Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien | 75,13 |
| Rata-rata | | 81,46 |
| E. Empati (<i>Empathy</i>) | | |
| 21. | Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | 78,89 |
| 22. | Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani | 75,47 |

| | | |
|-----|---|----------|
| | dengan ramah saat melakukan pengobatan | |
| 23. | Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien | 90,56 |
| 24. | Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 76,71 |
| 25. | Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien | 77,6 |
| | Rata-rata | 79,84 |
| | Jumlah Rata-rata | 2.055,05 |
| | N | 25 |
| | Total Rata-rata | 82,20 |

Dari hasil kesimpulan tabel tingkat kepuasan Puskesmas Dramaga di atas dapat disimpulkan bahwa total rata-rata sebesar 82,20% yang memiliki arti nilai sangat baik, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang masih di bawah rata-rata, diantaranya pada indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dari hasil rata-rata setiap indikator, pada indikator Bukti Fisik jumlah rata-ratanya sebesar 88,23% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu kebersihan gedung Puskesmas Dramaga sebesar 85,83% dan kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga sebesar 81,84%. Pada indikator Kehandalan jumlah rata-ratanya sebesar 80,14% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien sebesar 72,5%, petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan sebesar 76,85% dan pihak puskesmas memberikan perhatian kepada keluhan pasien sebesar 77,92%. Pada indikator Daya Tanggap jumlah rata-ratanya sebesar 81,31% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan sebesar 80,93%, tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap sebesar 80,53% dan petugas medis puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan. Pada indikator Jaminan jumlah rata-ratanya sebesar 81,46% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu petugas medis dan non medis puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien sebesar 78,4%, dan keluangan waktu menanggapi permintaan pasien sebesar 75,13%. Pada indikator Empati jumlah rata-ratanya sebesar 79,84% yang memiliki arti sangat baik, akan tetapi masih ada poin indikator yang belum mencapai rata-rata yaitu pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan sebesar 75,47%, ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan pihak puskesmas sebesar 76,71% dan petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien sebesar 77,6%.

4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga

Berikut merupakan hasil dari perhitungan mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dramaga disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 94
Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada Atribut Kualitas Pelayanan Puskesmas Dramaga

| No | Indikator | Penilaian Kinerja | Penilaian Harapan | x | y | Keterangan |
|-----|---|-------------------|-------------------|------|------|------------|
| 1. | Kondisi gedung Puskesmas Dramaga masih memadai dan layak | 321 | 339 | 3,21 | 3,39 | Tidak Puas |
| 2. | Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga yang luas | 291 | 320 | 2,91 | 3,20 | Tidak Puas |
| 3. | Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga bersih dan rapih | 315 | 367 | 3,15 | 3,67 | Tidak Puas |
| 4. | Kenyamanan ruang tunggu yang cukup nyaman | 302 | 369 | 3,02 | 3,69 | Tidak Puas |
| 5. | Penampilan tenaga medis rapih dan bersih | 317 | 368 | 3,17 | 3,68 | Tidak Puas |
| 6. | Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien | 316 | 384 | 3,16 | 3,84 | Tidak Puas |
| 7. | Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien | 290 | 378 | 2,90 | 3,78 | Tidak Puas |
| 8. | Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien | 303 | 348 | 3,03 | 3,48 | Tidak Puas |
| 9. | Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan | 279 | 363 | 2,79 | 3,63 | Tidak Puas |
| 10. | Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien | 293 | 376 | 2,93 | 3,76 | Tidak Puas |
| 11. | Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas | 300 | 350 | 3,00 | 3,50 | Tidak Puas |
| 12. | Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan | 293 | 362 | 2,93 | 3,62 | Tidak Puas |
| 13. | Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis | 306 | 370 | 3,06 | 3,70 | Tidak Puas |

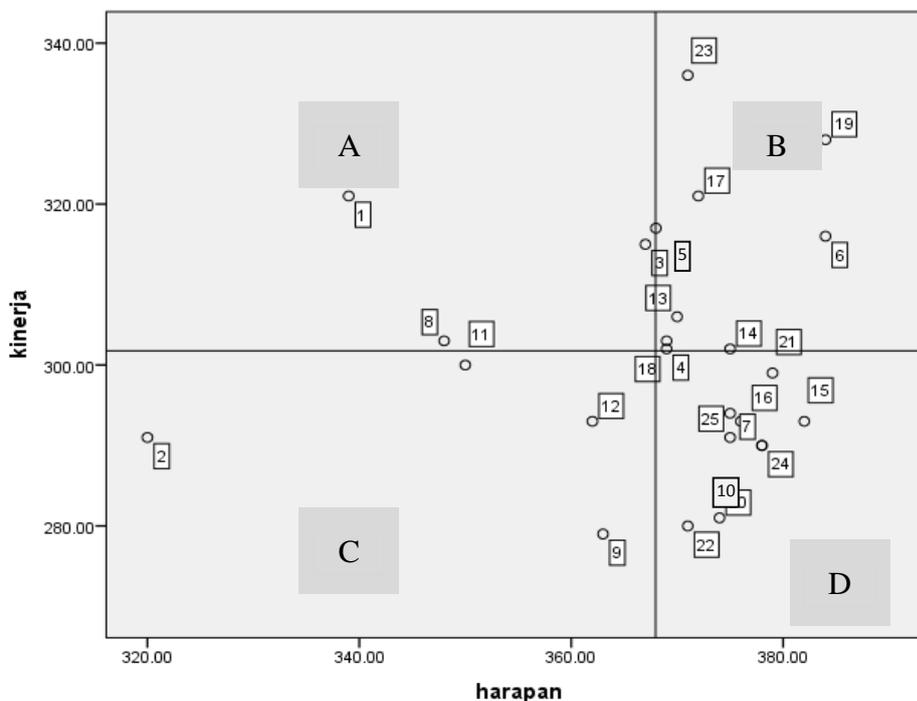
| No | Indikator | Penilaian Kinerja | Penilaian Harapan | x | y | Keterangan |
|--------|--|-------------------|-------------------|------|------|------------|
| 14. | Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap | 302 | 375 | 3,02 | 3,75 | Tidak Puas |
| 15. | Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan | 293 | 382 | 2,93 | 3,82 | Tidak Puas |
| 16. | Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | 294 | 375 | 2,94 | 3,75 | Tidak Puas |
| 17. | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat | 321 | 372 | 3,21 | 3,72 | Tidak Puas |
| 18. | Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien | 303 | 369 | 3,03 | 3,69 | Tidak Puas |
| 19. | Kesediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | 328 | 384 | 3,28 | 3,84 | Tidak Puas |
| 20. | Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien | 281 | 374 | 2,81 | 3,74 | Tidak Puas |
| 21. | Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | 299 | 379 | 2,99 | 3,79 | Tidak Puas |
| 22. | Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | 280 | 371 | 2,80 | 3,71 | Tidak Puas |
| 23. | Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien | 336 | 371 | 3,36 | 3,71 | Tidak Puas |
| 24. | Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | 290 | 378 | 2,90 | 3,78 | Tidak Puas |
| 25. | Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien | 291 | 375 | 2,91 | 3,75 | Tidak Puas |
| Jumlah | | 7544 | 9199 | 3,01 | 3,67 | |

Berdasarkan nilai terhadap kinerja dan tingkat harapan pasien Puskesmas Dramaga dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian rata-rata yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara nilai kinerja dan nilai harapan pasien.

$$Tki = \frac{7544}{9199} \times 100\% = 82\%$$

Hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian diatas secara keseluruhan hanya mencapai 82% yang artinya pasien Puskesmas Dramaga belum merasa puas akan kinerja pasien Puskesmas Dramaga.

Untuk mengetahui posisi setiap atribut kualitas pelayanan dilakukan pemetaan dari nilai kinerja dan harapan pada sebuah matriks yang masing-masing kuadrannya dapat menggambarkan keadaan setiap atribut kualitas pelayanan.



Gambar 11
Diagram Kartesius

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting namun pihak manajemen Puskesmas Dramaga belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pasien merasa tidak puas.

Indikator yang termasuk dalam kuadran A (Prioritas Utama) adalah :

- a. Kondisi gedung Puskesmas Dramaga (1).
- b. Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien (8).
- c. kebersihan gedung Puskesmas Dramaga (3).

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan atribut pelayanan yang berhasil dilaksanakan Manajemen Puskesmas Dramaga dengan sangat baik, untuk itu wajib di pertahankan, dianggap sangat penting dan memuaskan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran B (Pertahankan Prestasi) adalah :

- a. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih (5).
 - b. Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien (6).
 - c. Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis (13).
 - d. Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap (14).
 - e. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat (17).
 - f. Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien (18).
 - g. Kesiediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien (19).
 - h. Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien (23).
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagipasien, pelaksanaannya oleh manajemen Puskesmas Dramaga biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran C (Prioritas rendah) :

- a. Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga (2).
 - b. Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan (9).
 - c. Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas (11).
 - d. Kesabaran petugas medis dan non medis (12).
4. Kuadran D (Berlebihan)Menunjukkan faktor yang penting dalam mempengaruhi pasien akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Atribut pelayanan ini dianggap kurang penting tetapi kinerjanya memuaskan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran D (Berlebihan) :

- a. Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga(4).
- b. Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien (7).
- c. Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien (10).
- d. Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan (15).
- e. Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien(16).
- f. Keluasan waktu menanggapi permintaan pasien (20).
- g. Tenaga medis memberikan pelayanan teliti (21).
- h. Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan (22).

- i. Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan (24).
- j. Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien (25).

Berdasarkan kuadran diatas dapat disimpulkan bahwa pada Kuadran A (Prioritas Utama) yang memiliki arti atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting namun pihak manajemen Puskesmas Dramaga belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pasien sehingga pasien merasa tidak puas, atribut tersebut diantaranya adalah Kondisi gedung Puskesmas Dramaga (1), Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien (8), Kebersihan gedung Puskesmas Dramaga (3). Ketiga atribut pada Kuadran A merupakan hasil ketidakpuasan yang dihadapi oleh Puskesmas Dramaga, maka untuk menganalisa kepuasan pasien sehingga bisa menaikkan kepuasan pasien Puskesmas Dramaga, pihak Puskesmas harus melakukan perbaikan pada ketiga atribut tersebut. Adapun pada kuadran C (Prioritas Rendah) yang memiliki arti menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagipasien, pelaksanaannya oleh manajemen Puskesmas Dramaga biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, atribut tersebut diantaranya adalah Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga (2), Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan (9), Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas, Kesabaran petugas medis dan non medis dalam memberikan layanan (12). Atribut pada Kuadran C walaupun dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pasien namun atribut ini dapat menambah kepuasan pasien terhadappuskesmas secara tidak langsung. Pihak Puskesmas harus mampu merubah atribut pada Kuadran C ini menjadi faktor yang memuaskan pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas pelayanan pada Puskesmas Dramaga yang diukur melalui 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (Tangibles), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Keandalan (*Reliability*), memiliki penilaian yang sangat baik dengan rata-rata nilai total tanggapan responden 75,44%.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian sebesar 82% yang artinya harapan pasien terhadap kualitas pelayanan belum terpenuhi seluruhnya sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga belum mencapai atau pasien tidak puas.
3. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram kartesius terhadap indikator kualitas pelayanan Puskesmas Dramaga didapatkan hasil sebagai berikut : pada Kuadran A (Prioritas Utama) terdiri dari Kondisi gedung Puskesmas Dramaga, Kesungguhan petugas puskesmas terhadap kepentingan pasien, dan kebersihan gedung Puskesmas Dramaga. Pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi) terdiri dari Penampilan tenaga medis rapih dan bersih, Petugas baik medis dan non medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien, Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis, Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap, Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat, Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien, Ketersediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien, dan Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien. Pada Kuadran C (Berlebihan) terdiri dari Ketersediaan tempat parkir Puskesmas Dramaga, Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas, Kesabaran petugas medis dan non medis, dan Petugas baik medis dan non medis memberikan perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanan. Dan pada Kuadran D (Prioritas Rendah) terdiri dari Pemahaman petugas medis dan non medis akan kebutuhan dan perasaan pasien, Kenyamanan ruang tunggu Puskesmas Dramaga, Pihak puskesmas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan, Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan, Kelengkapan waktu menanggapi permintaan pasien, Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan, Ketepatan

waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai bahan pembangun dan masukan bagi Puskesmas Dramaga, yaitu sebagai berikut :

1. Pihak Puskesmas harus memberikan pelatihan bagi petugas medis dan non medis berupa *service excellent* agar petugas memahami akan kebutuhan dan perasaan pasien dan memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dalam pengobatan maupun pelayanan serta petugas medis dan non medis diharapkan mampu bersabar dalam menangani berbagai keluhan pasien.
2. Pihak Puskesmas mengajukan kepada Dinas Kesehatan agar dapat dilakukan renovasi gedung Puskesmas, serta melakukan perluasan lahan parkir Puskesmas.
3. Pihak Puskesmas mengajukan kepada Dinas Kesehatan agar menggunakan jasa *cleaning service* sebagai petugas tambahan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kebersihan area Puskesmas sehingga dapat menunjang tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta, Ardianto, Elvinaro dan Q-ness.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Grava Media
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Kirom, Bahrul. 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi ke 13 Jakarta : Erlangga
- Kotler P. dan Kevin L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat
- Ririn Tri Ratnasari, Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1. Bogor : Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 Ayat 1
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- J Supranto. 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian Lengkap dan Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Santon, William J. 2012. *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat

LAMPIRAN

KUESIONER

Judul Penelitian : “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga”

Terimakasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden secara sukarela mengisi kuesioner ini, perkenalkan saya Rosanika NPM : 021114093, Mahasiswa Universitas Pakuan Bogor, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen yang saat ini sedang mengadakan penelitian tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dramaga**”. Saya sangat menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini. Saya menjamin keberhasilan Anda terkait dengan kuesioner ini. Hasil survey ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan sama sekali untuk tujuan komersial.

A. Karakteristik Responden (Data Umum Responden)

Petunjuk Pengisian : Isilah jawaban Bapak / Ibu / Sdr / I atas pertanyaan yang ada dengan cara memberikan tanda (X) pada kolom yang telah tersedia sesuai keadaan yang anda alami.

1. No:
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia :
 - a. 15 s/d 25 Tahun
 - b. 26 s/d 30 Tahun
 - c. 31 s/d 40 Tahun
 - d. 41 s/d 50 Tahun
 - e. >51 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SD / Sederajat
 - b. SLTP/ Sederajat
 - c. SLTA / Sederajat
 - d. Sarjana (S1-S2)
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Lainnya
6. Penyakit yang diderita :
 - a. BP Umum
 - b. BP Gigi
 - c. KIA Dan KB
 - d. Lainnya

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3. | Rasa percaya pasien terhadap petugas medis dan non medis | | | | | | | | |
| 4. | Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap | | | | | | | | |
| 5. | Petugas medis Puskesmas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan | | | | | | | | |
| D. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | | | | |
| 1. | Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien | | | | | | | | |
| 2. | Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat | | | | | | | | |
| 3. | Pihak puskesmas selalu memberikan tanggapan terhadap saran yang telah diberikan oleh para pasien | | | | | | | | |
| 4. | Kesediaan petugas medis maupun non medis membantu kesulitan yang dihadapi pasien | | | | | | | | |
| 5. | Keluangan waktu menanggapi permintaan pasien | | | | | | | | |
| E. Keandalan (<i>Reability</i>) | | | | | | | | | |
| 1. | Tenaga medis memberikan pelayanan teliti | | | | | | | | |
| 2. | Pelayanan petugas puskesmas medis dan non medis melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan | | | | | | | | |
| 3. | Puskesmas memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien | | | | | | | | |
| 4. | Ketepatan waktu pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan | | | | | | | | |
| 5. | Petugas medis maupun non medis memberikan perhatian sungguh-sungguh terhadap pasien | | | | | | | | |

KINERJA

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |

Harapan

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



DINAS KESEHATAN KOTA BOGOR
UPTD PUSKESMAS DRAMAGA



Jl. Ciherang No.87 Bogor Barat. Kode pos 16680 Tlp./Fax. : (0251)8620327

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 032/DKKB/UPTD.PD/VI/85/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Puskesmas Dramaga memberi tahu bahwa:

Nama : Rosanika
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 12 Agustus 1996
NPM : 021114093
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian/Riset di Puskesmas Dramaga terhitung sejak tanggal 05 Desember 2017 s/d 05 Januari 2018 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS DRAMAGA”**

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 05 Agustus 2018

Kepala Puskesmas
Puskesmas Dramaga



Drg. Fitriani T