

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas

Depok I di Sleman

SKRIPSI



ditulis oleh

Nama : Anjar Rahmulyono
Nomor Mahasiswa : 04-311-196
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2008

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas

Depok I di Sleman

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Anjar Rahmulyono
Nomor Mahasiswa : 04-311-196
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2008

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Februari 2008
Penulis,

Anjar Rahmulyono

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas

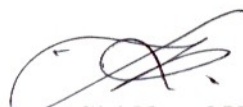
Depok I di Sleman

Nama : **Anjar Rahmulyono**
Nomor Mahasiswa : **04-311-196**
Program Studi : **Manajemen**
Bidang Konsentrasi : **Operasional**

Yogyakarta, 11 Februari 2008

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Siti Nurul Ngaini , MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Puskesmas Depok I di Sleman**

Disusun Oleh: ANJAR RAHMULYONO

Nomor mahasiswa: 04311196

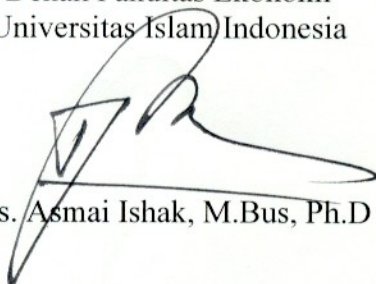
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 17 Maret 2008

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Penguji : Drs. Moch. Nasito, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

MOTTO

Barangsiapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan

(QS. An-Nahl : 79)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui

(QS. Al-Baqarah : 216)

“Jika seseorang tidak berusaha, padahal nasibnya telah mengharuskan berusaha, dia menyia-nyiakkan telah nasibnya itu, dan akan ditinggalkan. Namun orang yang bertekad baja tidak pernah menyerah pada ujian, akan selalu melihat masalah dengan mata terbuka.” Dia adalah penembus zaman, yang selalu bergerak; jika ditutup satu pintu, dia akan menerobos pintu yang lain.

(Tsabit Bin Zuhair yang bergelar “Taabbath Syarran”)

“Semoga jalan keluar terbuka, semoga kita bisa mengobati jiwa kita dengan doa. Janganlah engkau berputus asa manakala kecemasan yang menggenggam jiwa menimpa Saat paling dekat dengan jalan keluar adalah ketika telah

terbentur putus asa

(Ali Bin Abi Talib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

TERUNTUK:

Bapak dan Ibu tercinta (Parsono & Budi Winarti)

Kakak-adikku tercinta (Eko Arius Mulyono & Desiana Tri Mulyati)

Kakek & Nenekku tercinta

Saudaraku yang tersayang

Sahabat-sahabatku yang terbaik & tercinta

Bapak Ibu Guruku

Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasar dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel : *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) serta kepuasan pasien. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum. (2) Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien. (3) Untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Convenience Sampling*.

Hipotesis penelitian adalah H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien/pelanggan di Puskesmas Depok I Sleman.

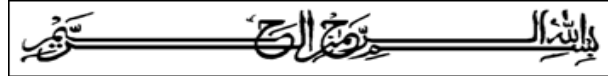
H_a : Ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien/pelanggan di Puskesmas Depok I Sleman.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis *gap* dan metode regresi linier berganda dan menggunakan uji-t, uji-F dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$, serta uji- R^2 , dengan menggunakan program spss versi 11.05.

Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat *gap* sebesar -0.56, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang. Kualitas pelayanan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta sebesar 46.4 % (F-test = 16.287, $p=0.000$), dimensi yang paling memuaskan pasien adalah dimensi yang mempunyai *gap* paling kecil yaitu dimensi *Responsiveness* (-0.42). Meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya sudah cukup baik.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman**”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir nanti. Amin.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dan diharapkan dapat memberi kemanfaatan bagi masyarakat pada umumnya dan kalangan akademisi ekonomi pada khususnya.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Asma'i Ishak, Drs. M.Bus., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Ibu Siti Nurul Ngaini, Dra., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas segala bantuan dan masukan bagi penulis.

3. Bapak Abdul Moin, Drs., MBA, selaku Dosen Pembimbing Akademik terimakasih atas semua bantuannya dalam mengurus kelancaran akademik bagi penulis.
4. Bapak Mochamad Nasito, Drs., MM selaku Dosen FE UII yang banyak sekali membantu kelancaran skripsi dan masukan ilmu bagi penulis.
5. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan segenap karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
6. Ibu Sri Martuti, Amd. selaku kepala bagian humas, dan Ibu Siti Nurchasanah, Drg., M.Kes selaku kepala bagian Manajemen Representatif (MR) serta segenap pihak Puskesmas Depok I Sleman yang telah membantu dan memberikan kemudahan bagi penulis dalam proses pencarian data.
7. Bappeda Kabupaten Sleman, terima kasih atas semua bantuan dan informasi yang telah diberikan kepada penulis.
8. Keluarga penulis tercinta (Bapak, Ibu, Kakakku and Adikku serta Pade, Bude, Paman, Bibi, Saudaraku) yang tidak kenal lelah memberikan dukungan, semangat, dan doanya selama ini, terima kasih atas semua do'a dan dukungannya yang telah diberikan.
9. Kakek dan Nenek tercinta yang selalu mendoakanku.
10. Kakakku, Adikku dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa buat penulis: Mas Doni, Mas Heri, Mas Aris, Mba Tanti, Mba Lilis, Mba Sitri Riau, Mba Yati, Mba Sitri Jakarta, Mba Dewi, Mba Yani, Mba Muji, Lik Prima, Anang, Ivan, Yudi, Fredy, Gayuh, Tito,

Dian, Yayan, Ega, Iqbal, Miko, Danu, Dira, Tyas, Rama, Desi, Esti, Trima, Tika, Cici, Dinda, Ayu, Puput, Atah, Tari, Ita, Candra, Silvi , Dita, Titin, Yuyun dll.

11. Teman-teman KKN UII angkatan 34 Unit SL-33, Mas Jamal, Mas Priyo, Mas Dede, Mas Yulis, Wisnu, Imat, Bayu, Mba Erna, Rahma, Iput, Nana, Reni. Tak lupa juga pada warga Karanganyar, Widodomartani, Ngemplak, Sleman, kepada Pak Sugeng, Pak iin, Mami, Pak Joko, Pak Darsono, Pak Surga, Dewa, Petruk, Giarto, Icha, Ryo dll, terima kasih telah sedia menerima dan membantu kami dalam melaksanakan KKN disana..*Kapan kita reuninya nih.....*

12. Teman-teman Angkatan 2004 FE UII , Aryo, Ardhi (Paw), Ryan, Taufik (trims Fik di ajarin toefl), Komar, Indra, Trisno, Helmy, Evik, Eko, Fauzi, Adit Solo, Julius, Andi budi, Adi Bontang, Adip, Adi Purwokerto, Adi sofyon, Adhitya rahman, Agil, Agus, Andis, Budi, Chandra, Cholil, Dimas, Haryo, Indra, Danang, Andika, Dani, Dian, Didi, Dipry, Fadill, Tinton, Viktor, Galih, Deny, Redho, Andi hakim, Hasym, Gunawan, Iin, Mira, Irfan, Ismu, Iwan, Tatum, Richa, Novia, Dina, Wildan, Herdian, Kiki, Mahfud, Neni, Ali Irfan, Nadia, Tyas, Marissa, Ableh, Mamad, Ruroh, Mifta, Nanda (06), Nazar, Rama, Randu, Rino, Ryo, Taufik akbar, Tenti, Rizki (Tukul), Windri, Yadi, Yogi, Yudi, Yuli, Yona, Adrien, Edna, Mba Frida, Titi, Fava dll.

13. Teman-teman TIM SEPAK BOLA FE Sukun Grebeck UII 2004, Aryo, Paw, Ryan, Rama, Fauzi, Adip, Kiki, Andis, Andi, Julius, Redho, Dimas, Indra,

Nanda, Tumpeng (Helmy), Mamad, Ableh, Galih, Adi, Yudi, Taufik akbar, Adit, Didi, dll.

14. Teman-teman di TK PGRI Klampok, SD N Kembangan 1, SMP N 2 Bukateja, SMU N 1 Purworejo Klampok, Anang, Iis, Agus (Daslim), Purwani, Windu, Dian, Tohar, Siam, Sofyan, Miswan, Goning, Aris, Taufik, Zaenal, Aziz, Edi, Samsul, Ali, Reni, Atun, Nunung, Reffi, Agung, Ayis, Maskuri, Sigit, Gonang, Purwati, Wahyu, Viky, Yudi, Sibeng, Ali fatiko, Agus, Parno, Walid, Yoga, Yayan, Kukuh, Ari, Yohan, Yuri, Cristian, Desy, Dini, Eka, Eko, Etik, Herli, Ida, Muzzi, Nisa, Nur adi, Nurma, Puji, Rina, Rohmah, Sugiono, Tejo, Tuti, Tyas, Udin, Unik, Ningrum, Dini bms, Widi, Winda, Nita, Yuli, Anto, Toto, Femby, Yosi, Awig, Kemal, Fajar, Eno, Haris (almarhum), Martin, Simis, Tejo, Tono, Menik dll *Always succes for us.*

15. Keluarga di kembangan Lik Teguh, Lik Midah, Lik Basrun, Uwa Jito, Om Wiwit, Lik Barto, Lik Mahmud, Lik Agus, Lik Prima, Mas Situr, Lik Bandi, dll

16. Saudara di dirumah kos Mas Jumadi, Mba Fatmi, Mas Bambang, Mba Sulis, Mba Ifa, Mbah, Bapak & Ibu Reni, Yemi, Reni, Sari, Tatah, Fai dll

17. Motor Honda bebek “si hitam” yang selalu setia mengantarkan penulis setiap harinya ke kampus dan ke manapun pergi, SUPRA X R 5481 SC.

18. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung. *Thank’s for all....*

Akhirnya, sebagai manusia biasa penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, baik yang disengaja ataupun tidak, sehingga skripsi ini

masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Februari 2008

Anjar Rahmulyono

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| Halaman Sampul Depan Skripsi | i |
| Halaman Judul Skripsi | ii |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme..... | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi | iv |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi | v |
| Halaman Motto | vi |
| Halaman Persembahan | vii |
| Abstrak | viii |
| Kata Pengantar | ix |
| Daftar Isi | xiv |
| Daftar Tabel | xviii |
| Daftar Gambar..... | xix |
| Daftar Lampiran | xx |

BAB 1 PENDAHULUAN

| | | |
|-----|-----------------------------|---|
| 1.1 | Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 | Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 | Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 | Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 | Manfaat Penelitian..... | 7 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| 2.1.1 | Penelitian Azis Slamet Wiyono dan M.Wahyuddin (2005)..... | 8 |
| 2.1.2 | Penelitian Muhammad Guntur SW dan Bambang Setiaji (2005)..... | 9 |
| 2.2 | Landasan Teori..... | 11 |
| 2.3 | Pengertian Kualitas | 11 |
| 2.4 | Dimensi Kualitas..... | 15 |
| 2.5 | Pengertian Jasa Pelayanan..... | 19 |
| 2.6 | Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan | 26 |
| 2.7 | Gap (kesenjangan) Kualitas Pelayanan..... | 28 |
| 2.7.1 | Langkah-langkah untuk mengurangi <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan | 32 |
| 2.8 | Pengertian Kepuasan..... | 34 |
| 2.9 | Pengertian Pelanggan..... | 34 |
| 2.10 | Pengertian Kepuasan Pelanggan | 36 |
| 2.11 | Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 37 |
| 2.12 | Hipotesis..... | 40 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|---------|---|----|
| 3.1 | Lokasi Penelitian..... | 41 |
| 3.2 | Profil Puskesmas Depok I Sleman | 41 |
| 3.2.1 | Visi | 41 |
| 3.2.2 | Misi | 42 |
| 3.2.3 | Delapan Sendi Pelayanan Prima Puskesmas Depok I... 42 | |
| 3.2.4 | Kebijakan mutu Puskesmas Depok I..... | 43 |
| 3.2.5 | Keadaan Umum dan Lingkungan..... | 43 |
| 3.2.6 | Upaya kesehatan yang dilaksanakan dan Sarana yang ada | 45 |
| 3.2.7 | ISO 9001:2000 | 49 |
| 3.2.8 | Sebelum dan Sesudah Penerapan ISO 9001:2000 pada Puskesmas Depok I | 51 |
| 3.2.1 | Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Sertifikasi Sistem Manajemen ISO 9001:2000 | 52 |
| 3.2.1.1 | Fokus/Kebaikan ISO 9001:2000 | 54 |
| 3.2.1.2 | Delapan Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000..... | 54 |
| 3.3 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 59 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 59 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 60 |
| 3.6 | Definisi Operasional Variabel..... | 61 |
| 3.6.1 | Jenis Variabel..... | 62 |

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|----|
| 3.6.2 | Definisi Operasional | 62 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data..... | 64 |
| BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Pengujian Instrumen | 69 |
| 4.2 | Hasil Pengujian Deskriptif..... | 71 |
| 4.3 | Analisis Regresi | 86 |
| BAB V KESIMPULAN dan SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 93 |
| 5.2 | Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Faktor-faktor Penyebab Terjadinya <i>Gap</i> Kualitas Layanan | 31 |
| Tabel 3.1 Sebelum dan Sesudah Penerapan ISO 9001:2000 pada Puskesmas Depok I | 51 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen | 70 |
| Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas Instrumen..... | 70 |
| Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin | 71 |
| Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan | 72 |
| Tabel 4.5 Distribusi responden berdasarkan Usia..... | 72 |
| Tabel 4.6 Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan | 73 |
| Tabel 4.7 Distribusi jawaban responden | 74 |
| Tabel 4.8 Total Grean Mean Semua Dimensi..... | 75 |
| Tabel 4.9 Distribusi jawaban dimensi Reliability | 80 |
| Tabel 4.10 Distribusi jawaban dimensi Responsiveness..... | 81 |
| Tabel 4.11 Distribusi jawaban dimensi Assurance | 82 |
| Tabel 4.12 Distribusi jawaban dimensi Empathy | 84 |
| Tabel 4.13 Distribusi jawaban dimensi Tangible..... | 85 |
| Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan..... | 29 |
| Gambar 3.1 Alur Pelayanan Puskesmas Depok I Sleman..... | 57 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Puskesmas Depok I Sleman Tahun 2006..... | 58 |
| Gambar 4.1 Signifikansi dimensi Reliability secara parsial | 87 |
| Gambar 4.2 Signifikansi dimensi Responsiveness secara parsial..... | 88 |
| Gambar 4.3 Signifikansi dimensi Assurance secara parsial..... | 89 |
| Gambar 4.4 Signifikansi dimensi Empathy secara parsial..... | 90 |
| Gambar 4.5 Signifikansi dimensi Tangible secara parsial | 91 |
| Gambar 4.6 Signifikansi Koefisien Determinasi..... | 92 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I Kuesioner Persepsi/Keyakinan dan Harapan Pasien
- II Data Hasil Penelitian
- III Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- IV Uji Regression
- V Data Pengolahan Statistik
- VI Data Deskriptif Responden
- VII Daftar Tabel-**r**, Tabel-**t** dan Tabel-**F**
- VIII Surat Ijin Penelitian
- IX Surat Keterangan Selesai Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien/konsumen (pelanggan) tentang kualitas pelayanan serta kepuasan yang dapat dirasakannya. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan optimal.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum? Oleh karena itu, Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien/konsumen (pelanggan)

sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman merupakan puskesmas yang mempunyai Standar Mutu Pelayanan ISO 9001:2000. Standar pelayanan ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan merupakan standar yang komprehensif bagi perusahaan pelayanan jasa seperti Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Salah satu upaya Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman untuk memenangkan persaingan dengan peningkatan mutu produk atau jasa adalah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2000 yang dapat diterapkan dalam jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perusahaan berusaha memenangkan persaingan dengan meningkatkan mutu produk/jasa, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan mutu produk/jasa perusahaan harus menerapkan sistem manajemen mutu. ISO 9001:2000 berisikan persyaratan standar yang digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.

ISO 9001:2000 merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui dunia internasional dan bersifat global untuk berbagai bidang usaha. Selain dapat meningkatkan kemampuan bersaing, masih banyak manfaat dari perolehan sertifikasi ISO 9001:2000 yang telah diteliti dan dipublikasikan. Adapun manfaat untuk mendapatkan sertifikasi ISO telah ditabulasi dan dibahas, keuntungan mendapatkan sertifikasi ISO antara lain memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi dan bagi Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta merubah *image* buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik. Implementasi sistem manajemen mutu (ISO 9001:2000) menjadikan pelayanan menjadi lebih baik, semua kegiatan dilakukan secara prosedural, terdokumentasi dan secara rutin dapat dilakukan analisis terhadap kegiatan yang telah dilakukan.

Meskipun demikian apakah dengan memiliki standar mutu pelayanan ISO 9001:2000, kebutuhan konsumen akan pelayanan yang diberikan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman sudah sesuai harapan/ keinginan pasien dan apakah kepuasan pasien sudah terpenuhi? Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman guna

mengetahui kepuasan pasien/konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-11) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas Depok I di Sleman. Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, orientasi penelitian ini adalah untuk: (a) membuktikan apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Depok I di Sleman; (b) mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I di Sleman berdasarkan dimensi *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) di Puskesmas Depok I di Sleman.

Permasalahan yang lain adalah seberapa besar pengaruh dimensi service quality yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*

dan *tangible* terhadap kepuasan pasien/konsumen (pelanggan) di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien/konsumen (pelanggan), memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman.

Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman sesuai dengan harapan pasiennya?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

3. Variabel apakah yang paling memuaskan pasien diantara dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman, dan penelitian dilaksanakan pada bulan November dan Desember 2007.
2. Obyek penelitian yang di gunakan adalah pasien yang datang berobat/pasien yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan (minimal dua kali berobat) di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman selama ini sesuai dengan harapan pasien atau belum.
2. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* terhadap kepuasan pasien.
3. Untuk menganalisis variabel apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman yang mempengaruhi kepuasan pasien.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
 - a. Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori di bidang operasional ke dalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Puskesmas Depok I di Sleman
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan.
 - b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

3. Bagi pihak lain
 - a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

2.1.1 Azis Slamet Wiyono dan M.Wahyuddin (2005) dalam penelitiannya yang menguji tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi berganda melalui uji statistik deskriptif, uji-t, uji ketepatan model, dan uji asumsi klasik. Susunan model empiriknya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen;

a = konstanta;

b₁ = koefisien X₁;

b₂ = koefisien X₂;

b₃ = koefisien X₃;

X₁ = kualitas pelayanan medis;

X_2 = kualitas pelayanan paramedis;

X_3 = kualitas pelayanan penunjang medis;

\mathcal{E} = residual.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Variabel kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 7 %. Variabel kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,8 %. Variabel kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat signifikansi 8,9 Koefisien kualitas pelayanan medis 0,05427 dan bertanda positif. Artinya, jika kualitas pelayanan medis meningkat 1 skor, maka kepuasan konsumen akan meningkat 0,05427 skor. Koefisien kualitas pelayanan paramedis sebesar 0,06994 dan juga bertanda positif. Hal ini berarti kenaikan 1 skor kualitas pelayanan paramedis akan mengakibatkan kenaikan 0,06994 skor pada kepuasan konsumen. Koefisien kualitas pelayanan penunjang medis sebesar 0,06287 (juga bertanda positif), berarti kenaikan 1 skor variabel ini akan mengakibatkan kenaikan 0,06287 skor kepuasan konsumen. Hasil analisis data dan pembahasan di atas menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 10 % ketiga hipotesis alternatif yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.

2.1.2 Muhammad Guntur SW dan Bambang Setiaji (2005) dalam penelitiannya yang menguji pengaruh kualitas pelayanan dengan lima dimensi

kualiatas (*Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kota Surakarta.

Tujuan penelitian adalah mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi *service quality* yang terdiri dari dimensi *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (tampilan fisik) adalah fasilitas fisik yang dapat dilihat dari air, sambungan pipa, sarana, dan prasarana, *empathy* (perhatian), *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kota Surakarta.

Metode analisis data yang digunakan adalah dengan metode regresi berganda OLS (*Ordinary Least Square*). Adapun urutan pengujian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

$$KEP = a + \beta 1RES + \beta 2ASS + \beta 3TAN + \beta 4EMP + \beta 5REL + e.$$

Keterangan:

KEP : Kepuasan pelanggan

a : Konstanta/intersept

β : Koefisien/besarnya pengaruh

RES : Responsiveness/kehandalan

ASS : Assurance/jaminan

TAN : Tangible/tampilan fisik

EMP : Empathy/perhatian

REL : Reliability/kehandalan

e : Error, yaitu variabel lain yang tidak masuk ke dalam model, tetapi ikut mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis regresi dapat ditarik simpulan bahwa variabel dimensi service quality yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel *responsiveness* diikuti *empathy*, *tangible*, *assurance*, *reliability* terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya adalah R sebesar 0,639 menunjukkan bahwa 63,9% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel service quality yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* sedangkan 36,1% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa persebaran data adalah normal dan tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

2.2 Landasan Teori

2.3 Pengertian Kualitas

Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu mengacu pada pendapat W.Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran, (dalam Zulian Yamit, 2005 : 7).

Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran, (dalam Zulian Yamit, 1996 : 337) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Goetsch Davis, (dalam Zulian Yamit, 2005 : 8) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang digunakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Menurut Gaspersz (2002 : 181) mendefinisikan kualitas totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Sedangkan perusahaan yang menghasilkan produk lebih menekankan pada hasil, karena konsumen umumnya tidak terlibat secara langsung dalam prosesnya. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada pihak konsumen bahwa produk tersebut dihasilkan oleh proses yang berkualitas.

David Garvin, (dalam Zulian Yamit, 2005 : 9-10) mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu :

1. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Perspektif ini umumnya diterapkan dalam karya seni seperti musik, seni tari, seni drama dan seni rupa. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), kecantikan wajah (kosmetik), pelayanan prima (bank) dan tempat berbelanja yang nyaman (mall). Definisi seperti ini sangat sulit untuk dijadikan sebagai dasar perencanaan dalam manajemen kualitas.

2. *Product-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan

adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

3. *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitnes for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pandangan yang subjektif ini mengakibatkan konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah kepuasan maksimum yang dapat dirasakannya.

4. *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal. Oleh karena itu, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, dan bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai ” *affordable*

excellence ". Oleh karena itu kualitas dalam pandangan ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat dibeli.

Meskipun sulit mendefinisikan kualitas dengan tepat dan tidak ada definisi kualitas yang dapat diterima secara universal, dari perspektif David Garvin tersebut dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang sering timbul diantara para manajer dalam departemen fungsional yang berbeda. Misalnya, departemen pemasaran lebih menekankan pada aspek keistimewaan, pelayanan, dan fokus pada pelanggan. Departemen perekayasaan lebih menekankan pada aspek spesifikasi dan pada pendekatan *product-based*. Sedangkan departemen produksi lebih menekankan pada aspek spesifikasi dan proses. Menghadapi konflik seperti ini sebaiknya pihak perusahaan menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif selalu melakukan perbaikan yang berkelanjutan atau melakukan perbaikan secara terus menerus.

2.4 Dimensi Kualitas

Menurut Nursya'bani Purnama (2006 : 15-16) menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang (*goods*) dengan produk layanan (*service*) karena keduanya memiliki banyak perbedaan. Menyediakan produk layanan (jasa) berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan tersebut memiliki implikasi penting

dalam manajemen kualitas. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah :

1. Kebutuhan konsumen dan standar kinerja sering kali sulit diidentifikasi dan diukur, sebab masing-masing konsumen mendefinisikan kualitas sesuai keinginan mereka dan berbeda satu sama lain.
2. Produksi layanan memerlukan tingkatan ” *customization* atau *individual customer* ” yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sasarannya adalah keseragaman. Dokter, ahli hukum, personal penjualan asuransi, dan pelayanan restoran, harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual.
3. Output sistem layanan tidak terwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas produk manufaktur dapat diukur berdasar spesifikasi desain, sedangkan kualitas layanan pengukurannya subyektif menurut pandangan konsumen, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka. Produk manufaktur jika rusak dapat ditukar atau diganti, sedangkan produk layanan harus diikuti dengan permohonan maaf dan reparasi.
4. Produk layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersama – sama, sedangkan produk manufaktur diproduksi sebelum dikonsumsi. Produk layanan tidak bisa disimpan atau diperiksa sebelum disampaikan kepada konsumen.

5. Konsumen seringkali terlibat dalam proses layanan dan hadir ketika layanan dibentuk, sedangkan produk manufaktur dibentuk diluar keterlibatan langsung dari konsumen. Misalnya konsumen restoran layanan cepat menempatkan ordernya sendiri atau mengambil makanan sendiri , membawa makanan sendiri kemeja, dan diharapkan membersihkan meja ketika setelah makan.
6. Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan. Misalnya kualitas layanan kesehatan tergantung interaksi pasien, perawat, dokter, dan petugas kesehatan lain. Di sini perilaku dan moral pekerja merupakan hal yang kritis dalam menyediakan kualitas layanan.
7. Banyak organisasi layanan harus menangani sangat banyak transaksi konsumen. Misalnya pada hari-hari tertentu, sebuah bank mungkin harus memproses jutaan transaksi nasabah pada berbagai kantor cabang dan mesin bank atau barangkali Perusahaan jasa kiriman harus menangani jutaan paket kiriman diseluruh dunia.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10-12) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Dimensi kualitas diatas dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis untuk mengetahui apakah ada kesenjangan (*gap*) atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi.

Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya.

2.5 Pengertian Jasa Pelayanan

Menurut Zulian Yamit, (2005 : 21-22) Meskipun terjadi beberapa perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan dan secara terus menerus perbedaan tersebut akan mengganggu, beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini akan memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan. Karakteristik jasa pelayanan tersebut adalah :

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*). Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan atau biro travel dan tidak

terdapat pada pesawat terbang maupun kursi, meja dan peralatan makan, bukan terletak pada tempat tidur di rumah sakit, tetapi lebih pada nilai. Oleh karena itu, jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami disediakan.

2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*). Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan tidak dapat sebagiannya disimpan untuk besok. Ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya dilanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap dihitung menginap dua hari.
3. Produksi dan Konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi. Misalnya, tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.
4. Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.
5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar. Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan

kenaikan harga energi. Sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak dipengaruhi oleh peraturan dan perundang-undangan pemerintah, dan teknologi komputer dengan kasus *mellinium bug* pada abad dua satu.

Karakteristik jasa pelayanan tersebut di atas akan menentukan definisi kualitas jasa pelayanan dan model kualitas jasa pelayanan. Mendefinisikan kualitas jasa pelayanan membutuhkan pengetahuan dari beberapa disiplin ilmu seperti: pemasaran, psikologi, dan strategi bisnis. Olsen dan Wyckoff (dalam Zulian Yamit, 2005 : 22) melakukan pengamatan atas jasa pelayanan dan mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

Olsen dan Wyckoff juga memasukkan atribut yang dapat diraba(*tangible*) dan yang tidak dapat diraba (*intangibile*). Definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan ini adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.

Collier (dalam Zulian Yamit, 2005 : 22) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan. Terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas yang populer digunakan kalangan bisnis Amerika dan kini telah menyebar ke berbagai negara di dunia.

Pendekatan pertama dikemukakan oleh Karl Albrcht (dalam Zulian Yamit, 2005 : 23) yang mendasarkan pendekatan pada dua konsep pelayanan berkualitas, yaitu 1) *service triangle* dan 2) *total quality service* diterjemahkan sebagai layanan mutu terpadu Budi W.Soetjipto (dalam Zulian Yamit,2005 : 23).

1) Service Triangle

Service triangle adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggannya. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pelanggan sebagai titik fokus Albrecht and Zemke , dalam Budi W.Soetjipto (yang dikutip dari Zulian Yamit, 2005 : 23) yaitu :

a. Strategi pelayanan (*service strategy*)

Strategi pelayanan adalah strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Standar pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya. Untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang efektif, perusahaan harus fokus pada kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian ulang bahkan mampu meraih pelanggan baru.

b. Sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan (*service people*)

Orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Untuk itu perusahaan harus pula memperhatikan kebutuhan pelanggan internalnya (karyawan) dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, penghasilan yang wajar, manusiawi, sistem penilaian kinerja yang mampu menumbuhkan motivasi. Tidak ada gunanya perusahaan membuat strategi pelayanan dan menerapkannya secara baik untuk memuaskan pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama perusahaan gagal memberikan kepuasan kepada pelanggan internalnya, demikian pula sebaliknya.

c. Sistem pelayanan (*service system*)

Sistem pelayanan adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumberdaya

manusia yang dimiliki perusahaan. Sistem pelayanan harus dibuat secara sederhana, tidak berbelit-belit dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perusahaan harus mampu melakukan desain ulang sistem pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pelanggan. Desain ulang sistem pelayanan tidak berarti harus merubah total sistem pelayanan, tapi dapat dilakukan hanya bagian tertentu yang menjadi titik kritis penentu kualitas pelayanan. Misalnya, dengan memperpendek prosedur pelayanan atau karyawan diminta melakukan pekerjaan secara cepat dengan menciptakan *one stop service*.

2) Total Quality Service

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan (*stakeholders*), yaitu pelanggan, pegawai dan pemilik. Pelayanan mutu terpadu memiliki lima elemen penting yang saling terkait Albrecht , dalam Budi W.Soetjipto (yang dikutip dari Zulian Yamit, 2005 : 24) yaitu :

- a. *Market and customer research* adalah penelitian untuk mengetahui struktur pasar, segmen pasar, demografis, analisis pasar potensial, analisis kekuatan pasar, mengetahui harapan dan keinginan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

- b. *Strategy formulation* adalah petunjuk arah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan bahkan dapat meraih pelanggan baru.
- c. *Education, training and communication* adalah tindakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan berkualitas, mampu memahami keinginan dan harapan pelanggan.
- d. *Process improvement* adalah desain bulat berkelanjutan untuk menyempurnakan proses pelayanan, konsep P-D-A-C dapat diterapkan dalam perbaikan proses pelayanan berkelanjutan ini.
- e. *Assessment, measurement and feedback* adalah penilaian dan pengukuran kinerja yang telah dicapai oleh karyawan atas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Penilaian ini menjadi dasar informasi balik kepada karyawan tentang proses pelayanan apa yang perlu diperbaiki, kapan harus diperbaiki dan dimana harus diperbaiki.

Pendekatan kedua adalah *conceptual model of service quality* yang dikemukakan oleh tiga orang akademisi Amerika dengan nama PBZ yang merupakan singkatan dari tiga nama penemunya, yaitu A. Parasuraman, Leonard L. Berry and Valerie A. Zaithaml.

Jasa pada dasarnya memiliki tujuan yang hampir sama dengan pelayanan produk. Hampir semua perusahaan menawarkan manfaat dan penambahan nilai untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Beberapa pendapat tentang pengertian

jasa, yaitu menurut Stanton (1992 : 220) jasa adalah semua kegiatan atau aktivitas yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak bisa diraba (*intangible*) yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain. Kotler (2000 : 486) merumuskan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Terdapat lima penentu mutu jasa. Menurut tingkat kepentingannya, jasa dapat dibedakan menjadi: (1) keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya , akurat dan memuaskan ; (2) daya tangkap, yakni kemauan (daya tanggap) untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa secara cepat; (3) kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan perlindungan dan kepercayaan; (4) empati, yaitu kemauan untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan; dan (5) bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi (Parasuraman, et.al. dalam Kotler, 2003: 455).

2.6 Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen satu dengan konsumen lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat

sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (yang dikutip dari Nursya'bani Purnama ,2006 : 19-20) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, sedangkan menurut Parasuraman, et al. Kaulitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan , maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Menurut Gronroos (dalam Nursya'bani Purnama ,2006 : 20) menyatakan kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
2. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

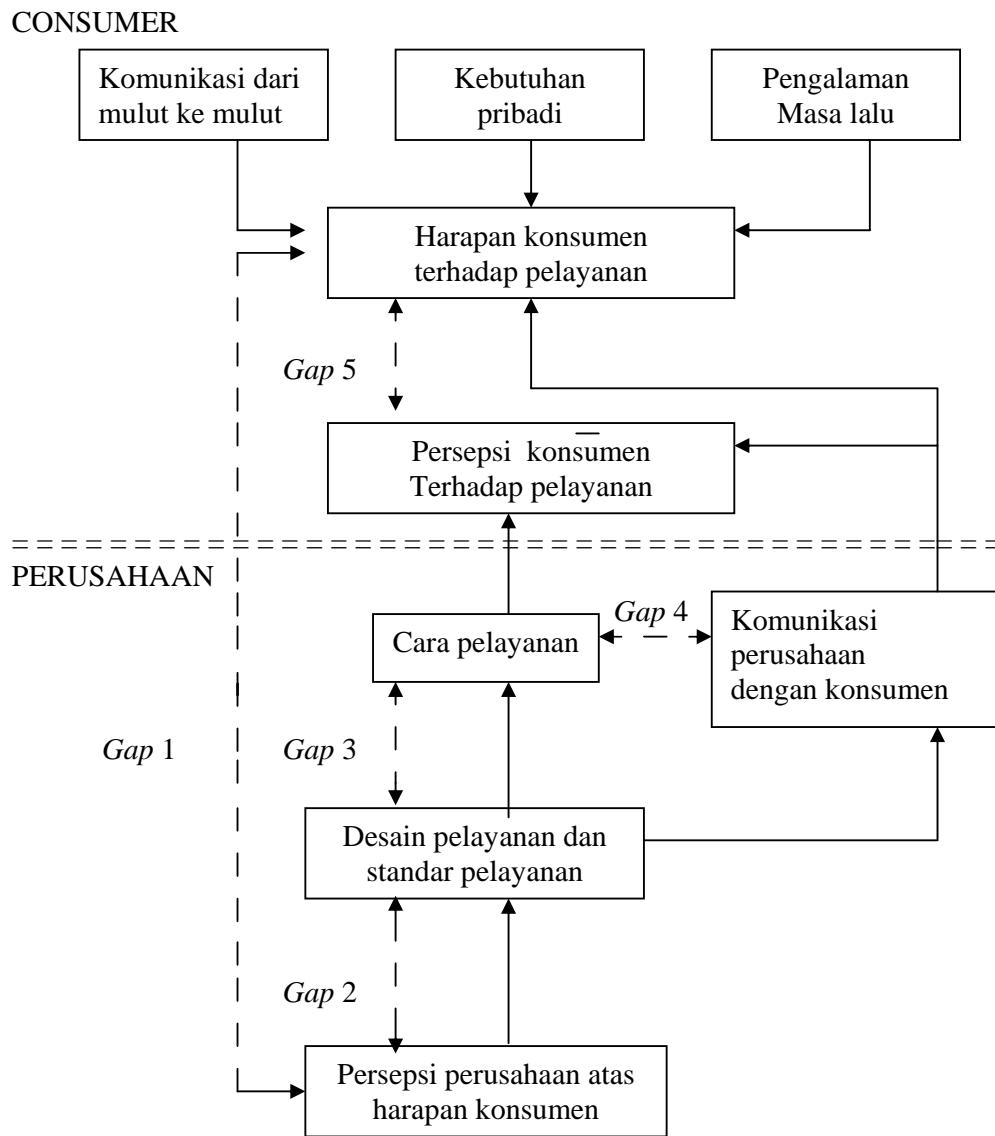
Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan

diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

2.7 Gap (kesenjangan) Kualitas Layanan

Menurut Nursya'bani Purnama , (2006 : 33) Harapan konsumen terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang mereka peroleh. Dari sudut pandang konsumen, sumber informasi bisa berasal dari internal maupun eksternal. Sumber informasi internal misalnya pengalaman pembelian masa lalu, pengamatan atau percobaan pembelian. Sumber informasi eksternal merupakan informasi dari luar konsumen, misalnya dari konsumen lain melalui informasi getok tular (dari mulut ke mulut) atau informasi dari pemasar melalui promosi yang disampaikan dengan media tertentu.

Harapan konsumen terhadap terhadap layanan yang dijabarkan kedalam lima dimensi kualitas layanan harus bisa dipahami oleh perusahaan dan diupayakan untuk bisa diwujudkan. Tentunya hal ini merupakan tugas berat bagi perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Hal inilah yang disebut dengan *gap* (kesenjangan) kualitas pelayanan sebagaimana yang disajikan dalam gambar berikut ini :



Gambar 2.1. Model Kualitas Pelayanan

Gap 1

Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan konsumen. Misalnya sebuah bank memberikan layanan dengan tempat yang nyaman dan peralatan yang

canggih, namun ternyata nasabah berharap mendapat layanan dengan persyaratan mudah dan cepat.

Gap 2

Gap antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan, yang disebabkan oleh kesalahan manajemen dalam menterjemahkan harapan konsumen ke dalam tolok ukur atau standar kualitas layanan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan melayani nasabah dengan cepat, namun tidak ada standar waktu pemberian layanan.

Gap 3

Gap antara spesifikasi kualitas layanan dengan layanan yang diberikan, yang disebabkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) perusahaan dalam memenuhi standar kualitas layanan yang telah ditetapkan. Misalnya petugas teller bank diinstruksikan untuk melayani nasabah dengan cepat, namun disisi lain juga harus mendengarkan keluhan nasabah, sehingga standar waktu layanan yang telah ditetapkan seringkali harus dilanggar.

Gap 4

Gap antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal yang disebabkan ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi janji yang telah dikomunikasikan secara eksternal. Misalnya sebuah bank dalam promosinya menjanjikan layanan kredit yang cepat dengan persyaratan yang mudah, namun dalam kenyataannya para nasabah harus melengkapi beberapa persyaratan yang rumit.

Gap 5

Gap antara harapan konsumen dengan layanan yang diterima (dirasakan) konsumen yang disebabkan tidak terpenuhinya harapan konsumen. *Gap* 5 merupakan *gap* yang disebabkan oleh *gap* 1, 2, 3, dan 4.

Zeithaml dan Bitner (dalam Nursya'bani Purnama , 2006 : 35) menyebutkan bahwa *gap* yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor (lihat tabel 2.1.)

Faktor-faktor Penyebab Terjadinya *Gap* Kualitas Layanan

| <i>Gap</i> | Faktor Penyebab |
|--------------|--|
| <i>Gap</i> 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientasi riset pemasaran tidak seimbang 2. Kurang komunikasi keatas 3. Fokus yang kurang mencukupi |
| <i>Gap</i> 2 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada standar yang berorientasi kepada konsumen 2. Kepemimpinan yang tidak memadai 3. Desain layanan yang tidak baik |
| <i>Gap</i> 3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyimpanan kebijakan sumber daya manusia 2. Kegagalan menyesuaikan permintaan dan penawaran 3. Konsumen tidak memainkan peran |
| <i>Gap</i> 4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen harapan konsumen yang tidak akurat 2. Janji yang berlebihan 3. Komunikasi horizontal (perusahaan-konsumen) tidak memadai. |

2.7.1 Langkah-langkah untuk Mengurangi *Gap* Kualitas Layanan

Idealnya kualitas layanan yang diterima oleh konsumen sama dengan kualitas layanan yang mereka harapkan. Oleh karena itu agar konsumen puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan, maka menjadi keharusan bagi perusahaan untuk menghilangkan *gap* yang terjadi. Namun jika upaya menghilangkan *gap* sulit dilakukan, paling tidak perusahaan harus berupaya mengurangi *gap* seminimal mungkin. Berry (dalam Nursya'bani Purnama , 2006 : 36) memberikan kerangka komprehensif dan runtut untuk menghilangkan *gap* 1 hingga *gap* 4. Terdapat empat langkah untuk menghilangkan *gap* kualitas layanan, yaitu :

1. Menumbuhkan kepemimpinan yang efektif

Kepemimpinan merupakan penggerak utama perbaikan layanan. Tanpa layanan yang efektif, kepemimpinan tanpa visi dan arah yang jelas, serta tanpa bimbingan manajemen puncak, upaya pemberian layanan yang berkualitas tidak bisa diciptakan. Untuk mengembangkan kepemimpinan yang efektif, empat cara berikut bisa ditempuh, yaitu :

- a. Mendorong kelancaran proses pembelajaran di kalangan top manajemen
- b. Promosi orang yang tepat pada jabatan eksekutif puncak
- c. Mendorong peran individu
- d. Mengembangkan budaya saling percaya

2. Membangun sistem informasi layanan

Sistem informasi layanan yang efektif akan mengakomodasikan keinginan dan harapan konsumen, mengidentifikasi kekurangan yang diberikan perusahaan, memandu alokasi sumber daya perusahaan untuk kepentingan peningkatan kualitas layanan dan memungkinkan perusahaan mamantau layanan pesaing.

3. Merumuskan strategi layanan

Strategi layanan adalah strategi untuk memberikan layanan dengan kualitas sebaik mungkin kepada konsumen. Strategi layanan harus menjadi pedoman bagi pekerja sehingga pelaksanaan pekerjaan harus mengacu tujuan yang ditetapkan.

4. Implementasi strategi layanan

Strategi layanan dapat diimplementasikan dengan efektif jika syarat-syarat berikut ini dipenuhi :

- a. Struktur organisasi yang memungkinkan berkembangnya budaya perusahaan dengan titik berat pada perbaikan berkelanjutan, menjadi pedoman bagi perbaikan kualitas layanan, peningkatan kemampuan teknis sumber daya yang mendukung perbaikan kualitas layanan, serta memeberikan solusi terhadap setiap persoalan yang menyangkut kualitas layanan.

- b. Teknologi yang *applicable* untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja, dan sistem informasi yang mendukung upaya perbaikan kualitas layanan.
- c. Sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan.

2.8 Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 195). Sedangkan Kotler (2003 : 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Dari definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan , yaitu adanya perbandingan antara harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, di antaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

2.9 Pengertian Pelanggan

Menurut Zulian Yamit (2005 : 75) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam

dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

Pelanggan dan pemasok dalam konsep tradisional ini adalah orang yang berada di luar perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok eksternal. Tepatkah pengertian pelanggan seperti ini dalam kaitannya dengan kualitas?. Apakah perhatian terhadap yang diinginkan pelanggan dan pemasok eksternal akan memberikan jaminan perusahaan akan menghasilkan produk yang berkualitas?

Konsep pelanggan dan pemasok sebenarnya tidak hanya dilihat dari luar perusahaan. Ada pelanggan dan pemasok yang selama ini terlupakan oleh pelaku bisnis, yaitu pelanggan dan pemasok yang berada didalam perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok internal. Misalnya, terdapat proses transformasi yang melalui proses 1, proses 2 hingga proses 3 yang masing-masing memiliki *input-proses-output* (I-P-O). Output proses 2 akan diserahkan dan menjadi input proses 3 yang akan melakukan proses berikutnya.

Disamping pelanggan internal dan eksternal, masih terdapat pihak lain yang terlibat sebelum produk dikirim ke pelanggan eksternal. Pihak lain tersebut adalah distributor atau disebut sebagai pelanggan perantara yang melakukan kegiatan distribusi produk dari perusahaan ke pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan eksternal dipengaruhi pula oleh kualitas pelayanan purna jual.

Uraian tersebut, menyimpulkan bahwa pemasok dan pelanggan adalah setiap orang atau badan yang datang dari dalam perusahaan maupun yang datang dari luar perusahaan. Selain itu, dapat pula disimpulkan bahwa terdapat tiga jenis pelanggan yaitu :

1. Pelanggan internal (*internal customer*) adalah setiap orang yang ikut menangani proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.
2. Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.
3. Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang disebut sebagai pelanggan yang nyata (*real customer*).

2.10 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Apa sebenarnya kepuasan pelanggan itu? Untuk mendefinisikan kepuasan pelanggan sebenarnya tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan , kelas sosial , pengalaman , pendapatan maupun harapan. Misalnya, seorang pelanggan baru ingin mencoba masakan tertentu dari sebuah restoran. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan baru tersebut pasti memiliki harapan bahwa dia akan dilayani secara baik , pelayannya ramah , cepat tanggap , dan masakan yang ingin dicobanya enak. Jika harapan

pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, misal pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan masakannya tidak enak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas.

Dari contoh diatas, kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan (dalam Zulian Yamit, 2005 : 78)

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

2.11 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan ?. Diatas tadi disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Bagaimana mengetahui

hasil yang dirasakan pelanggan melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan?. Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005 : 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain:

1. Sistem pengaduan

Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidak puasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap perusahaan.

2. Survey pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan yang setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat

terjadi. Apabila pelanggan yang telah berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini berbeda dengan pelanggan dalam konsep tradisional, dimana mereka tidak dalam pengembangan produk, karena mereka berada diluar sistem.

Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen dan prioritasnya.

2.12 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kesimpulan yang sifatnya sementara dan masih dibuktikan kebenarannya. Hipotesis ini merupakan dugaan yang masih dimungkinkan benar atau salah. Berdasarkan rumusan permasalahan dan temuan diatas sehingga hipotesis alternatif yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu ;

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Reliability Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* terhadap kepuasan pasien/pelanggan di Puskesmas Depok I Sleman.

Ha : Ada pengaruh signifikan antara dimensi kualitas pelayanan *Reliability Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Tangibles* terhadap kepuasan pasien/pelanggan di Puskesmas Depok I Sleman.

Diharapkan berdasarkan hipotesis ini, akan diketahui keadaan yang sesungguhnya terjadi antara harapan dan kinerja pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Depok I Sleman.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Puskesmas Depok I, Dusun Nanggulan, Maguwoharjo, Depok, Sleman Yogyakarta.

3.2 Profil Puskesmas Depok I Sleman

Puskesmas Depok I merupakan salah satu puskesmas dari 24 puskesmas di wilayah Kabupaten Sleman. Di wilayah Kecamatan Depok ada 2 puskesmas yaitu Puskesmas Depok I dan Depok II. Puskesmas Depok I berdiri pada tahun 1979 di Dusun Gondangan Maguwoharjo kemudian pada tahun 1982 pindah ke Dusun Nanggulan, Maguwoharjo, Depok, Sleman Yogyakarta. Wilayah kerja Puskesmas Depok I mencakup 2 Desa yaitu Desa Maguwoharjo, dengan luas wilayah : 9.928.300 Ha dan Desa Catur Tunggal dengan luas wilayah : 9.446.830 Ha. Jumlah penduduk pada tahun 2006 adalah 85.513 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki: 42.956 dan penduduk perempuan : 42.557.

3.2.1 Visi

Menjadi pusat layanan kesehatan yang bermutu dan mandiri dengan menerapkan sendi-sendi pelayanan prima, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.2.2 Misi

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dan bermutu, dilaksanakan oleh tenaga yang profesional, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan ,secara berkelanjutan.
3. Mengembangkan sarana dan mutu pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
4. Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang tersedia dan membentuk tim kerja yang kompak dalam upaya mewujudkan peningkatan pelayanan kesehatan.

3.2.3 Delapan Sendi Pelayanan Prima Puskesmas Depok I

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

3.2.4 Kebijakan Mutu Puskesmas Depok I

Puskesmas Depok I memiliki komitmen untuk selalu melakukan perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka penerapan sistem manajemen mutu dengan menitikberatkan pada :

1. Peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk mencapai kepuasan pelanggan.
2. Peningkatan profesionalisme SDM dalam pelayanan kesehatan.
3. Peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat melalui upaya promotif dan preventif.

3.2.5 Keadaan Umum dan Lingkungan

1. Batas wilayah:
 - Utara : Desa Wedomartani dan Desa Condong Catur.
 - Selatan : Desa Banguntapan Kab.bantul dan Kota Yogyakarta.
 - Barat : Desa Sinduadi Kec.Mlati dan Kota Yogyakarta.
 - Timur : Desa Purwomartani Kec.Kalasan.
2. Kondisi Geografis
 - Termasuk dataran rendah dengan ketinggian tanah dari permukaan laut 130 m.
3. Sarana Pelayanan
 - a. Sarana Pelayanan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Depok I
 - 1) RS Umum Pemerintah : 2
 - 2) RS Umum swasta : 2

| | |
|---------------------------------|-------|
| 3) RS Khusus Pemerintah | : 0 |
| 4) RS Khusus Swasta | : 1 |
| 5) Rumah Bersalin/BKIA | : 6 |
| 6) Praktek Dokter Umum | : 80 |
| 7) Praktek Dokter Anak | : 72 |
| 8) Praktek Dokter Kandungan | : 5 |
| 9) Praktek Dokter Kulit/Kelamin | : 2 |
| 10) Praktek Dokter gigi | : 36 |
| 11) Ahli Khitan/Sunat | : 0 |
| 12) Dukun bayi | : 2 |
| 13) Apotek/Depot obat | : 28 |
| 14) Panti pijat | : 4 |
| b. Penderita cacat: | |
| 1) Cacat fisik | : 110 |
| 2) Cacat mental | : 50 |
| 4. Sarana Pendidikan yang ada: | |
| a. TK | : 40 |
| b. SD/MI | : 35 |
| c. SMP/MTs | : 10 |
| d. SMA/SMK/MAN | : 8 |
| e. Perguruan Tinggi | : 13 |

3.2.6 Upaya Kesehatan yang dilaksanakan dan Sarana yang ada

1. Sarana Fisik
 - a. Puskesmas Induk : Luas tanah 750 m² Luas bangunan 700 m²
 - b. Pustu Maguwoharjo : Luas tanah 239 m² Luas bangunan 180 m²
 - c. Pustu CT I : Luas tanah 150 m² Luas bangunan 100 m²
 - d. Pustu CT II : Luas tanah 200 m² Luas bangunan 175 m²

2. Sarana Tenaga
 - a. Dokter Umum : 4 orang
 - b. Dokter gigi : 3 orang
 - c. Bidan : 6 orang
 - d. Perawat : 8 orang
 - e. Perawat gigi : 2 orang
 - f. Analis Kes : 2 orang
 - g. Pelaksana Gizi : 1 orang
 - h. Petugas Kesling : 2 orang
 - i. Pelaksana Farmasi : 2 orang
 - j. Pelaksana T.U : 4 orang
 - k. Pengemudi : 2 orang

- l. Penjaga malam : 1 orang
 - m. Satpam : 3 orang
 - n. Tenaga Adm : 2 orang
 - o. Pelaksana Epidemiologi : 1 orang
 - p. Pen Jwb.Rekam Medis : 1 orang +
 - JUMLAH : 44 orang**
3. Fasilitas Pelayanan
- a. Puskesmas Induk : 1
 - b. Puskesmas pembantu : 3
 - c. Posyandu : 63
4. Kegiatan Pokok Puskesmas
- a. KIA termasuk Immunisasi
 - b. KB
 - c. Usaha Peningkatan Gizi
 - d. Kesehatan Lingkungan
 - e. Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit
 - f. Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan
 - g. Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
 - h. Usaha Kesehatan Sekolah dan UKGS
 - i. Kesehatan Olah Raga
 - j. Perawatan Kesehatan Masyarakat
 - k. Kesehatan Kerja

- l. Kesehatan Calon Jemaah Haji
- m. Kesehatan Gigi dan Mulut
- n. Kesehatan Jiwa
- o. Kesehatan Mata
- p. Kesehatan Usia Lanjut
- q. Pembinaan Pengobatan Tradisional
- r. Laboratorium
- s. Pencatatan dan Pelaporan dalam rangka SIK

Sesuai dengan kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman ada 3 Koordinator yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pokok puskesmas yaitu:

1. Koordinator Tata Usaha
2. Koordinator Pelayanan Klinis
3. Koordinator Pelayanan Masyarakat

Yang masing masing mempunyai hak dan kewajiban berdasarkan SK Bupati Sleman.

Pada tahun 2004 Puskesmas Depok I di Sleman telah tersertifikat ISO 9001:2000. ISO merupakan *International Organization for Standardization*. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang

diakui secara internasional, yang selanjutnya sudah diadopsi oleh Indonesia SNI 19-9001:2001.

Standar Sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan suatu hal yang dianggap masih relatif baru di Indonesia. Namun karena tuntutan masyarakat serta kondisi yang ada, nampak perkembangan penerapan standar ini pada organisasi-organisasi di Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa standar ini sudah mulai di akui manfaatnya bagi suatu organisasi.

Proses sertifikasi dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi yang telah diakreditasi secara nasional atau bahkan secara internasional. Langkah-langkah dasarnya adalah sebagai berikut :

1. Organisasi menetapkan komitmen dalam menerapkan sistem manajemen mutu.
2. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 pada unit-unit organisasi yang telah ditetapkan.
3. Penetapan/penunjukkan lembaga sertifikasi.

Pertimbangan utama dalam melakukan penunjukkan lembaga sertifikasi antara lain status akreditasi, kredibilitas dan pengakuan atas lembaga sertifikasi.

4. Penilaian semua aspek manajemen dan pelaksanaan kegiatan.
Penilaian dilakukan dalam 2 (dua) bentuk yaitu Penilaian/ Audit Internal dan Penilaian Eksternal yang dilakukan oleh TIM Auditor dari Lembaga Sertifikasi Independen.

5. Pemberian Sertifikat ISO 9001:2000

Sertifikat dapat diberikan apabila organisasi sudah dianggap layak dan memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam standar ISO 9001:2000 serta sudah tidak ditemukan lagi ketidaksesuaian yang masuk dalam katagori *MAJOR*. Masa berlakunya sertifikat ini adalah selama 3 (tiga) tahun setelah diterimanya sertifikat. Sertifikat ISO 9001:2000 diperoleh Puskesmas Depok I tanggal 16 september 2004.

6. Surveilen/ pengawasanm ulang

Surveilen dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali setelah diterimanya sertifikat, yang dimaksudkan untuk mengevaluasi efektifitas penerapan ISO 9001:2000 serta apabila terjadi perubahan/perkembangan yang dilakukan dalam penerapan sistem.

3.2.7 ISO 9001:2000

1. Ciri ISO 9001:2000

- a. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan
- b. Produk dituntut untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan terkait
- c. Pendekatan pada proses
- d. Memperhatikan semua aspek yang mempengaruhi mutu
- e. Mendorong perbaikan terus-menerus
- f. Kompatibel dengan standar sistem manajemen yang lain

2. Manfaat ISO 9001:2000
 - a. Beberapa manfaat umum yang dapat diambil dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, antara lain :
 - 1) Mampu membuat sistem kerja dalam organisasi menjadi standar kerja yang terdokumentasi.
 - 2) Meningkatkan semangat kerja karyawan karena adanya kejelasan kerja sehingga tercapai efisiensi.
 - 3) Dipahaminya berbagai kebijakan dan prosedur operasi yang berlaku di seluruh organisasi.
 - 4) Termonitornya kualitas pelayanan organisasi terhadap mitra kerja.
 - b. Beberapa manfaat khusus yang dapat diambil dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, antara lain :
 - 1) Bagi Puskesmas Depok I
 - a) Menumbuhkan kebanggaan
 - b) Sebagai tantangan untuk mempertahankan
 - c) Sebagai alat promosi adanya jaminan mutu produksi
 - 2) Bagi Dinkes Kabupaten Sleman
 - a) Adanya puskesmas model untuk pembelajaran dan pembinaan
 - b) Sebagai bahan *advokasi* pada *stakeholder*

3.2.8 Sebelum dan sesudah Penerapan ISO 9001:2000 pada Puskesmas

Depok I (lihat tabel 3.1.) :

| Sebelum | Sesudah |
|--|---|
| a. Pasien diperiksa oleh petugas yang tidak kompeten | a. Pasien diperiksa oleh dokter |
| b. Tindakan kepada pasien tidak sama | b. Tindakan kepada pasien sama karena satu protap |
| c. Pemahaman dan kepatuhan petugas terhadap standar kurang | c. Pemahaman dan kepatuhan petugas terhadap standar baik karena kalau tidak muncul laporan layanan tidak sesuai |
| d. Memperlakukan pasien tidak sesuai dengan hak dan kewajiban | d. Memperlakukan pasien sesuai dengan hak dan kewajiban |
| e. Dokumentasi data tidak teratur dan banyak data yang hilang | e. Dokumentasi teratur, data hilang bisa dirunut |
| f. Permasalahan yang ada kadang tidak terselesaikan dengan tuntas, dan kadang berulang | f. Permasalahan yang ada diselesaikan sampai akar permasalahan |
| g. Hanya kepala Puskesmas dan orang-orang tertentu yang | g. Semua petugas ikut memikirkan peningkatan mutu dan wajib memeliharanya |
| | h. Selalu melakukan evaluasi, tindakan perbaikan dan |

| | |
|---|---|
| memikirkan peningkatan mutu | peningkatan |
| h. Kurang melakukan evaluasi terhadap laporan yang ada | i. Secara kontinyu melakukan pengukuran, evaluasi, tindakan perbaikan dan peningkatan |
| i. Kepuasan, keluhan, harapan dan saran pelanggan tidak terukur | |

3.2.9 Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Sertifikasi Sistem Manajemen ISO 9001:2000 (www.deptan.go.id/infomutu/) antara lain :

1. Audit Internal

Audit internal merupakan kegiatan yang sangat penting dan merupakan keharusan dalam penerapan standar ISO 9001:2000, yang bertujuan untuk memantau sistem mutu dengan melakukan verifikasi kesesuaian dan keefektifan kegiatan penerapan sistem mutu dibandingkan terhadap standar acuan serta kebijakan-kebijakan yang sudah ditentukan. Kegiatan audit internal ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Wakil Manajemen (WM).

2. *Surveilen*

Sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dengan pihak Lembaga Sertifikasi, kegiatan surveilen diprogramkan akan dilakukan setidaknya dua kali dalam satu tahun oleh Lembaga Sertifikasi. Surveilen ini dilaksanakan untuk mengevaluasi adanya perubahan-perubahan sistem mutu serta untuk *monitoring*

bagi lembaga sertifikasi apakah organisasi tersebut mampu menerapkan sistem mutunya secara konsisten.

3. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja ini dilakukan sebagai wahana bagi organisasi dalam memperoleh masukan dari mitra kerja dalam memberikan pelayanannya, khususnya untuk melihat seberapa jauh efektivitas penerapan ISO 9001:2000 dalam menunjang upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada mitra kerja sehingga sasaran mutu dapat tercapai.

Evaluasi ini dilakukan melalui beberapa cara antara lain :

- a. Wawancara langsung dengan mitra kerja.
- b. Mengirimkan daftar isian (kuesioner) kepada mitra kerja yang telah mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan evaluasi kinerja ini diharapkan dapat lebih memacu serta meningkatkan kinerja, terutama dalam ketaatannya dalam menerapkan standar yang ditetapkan.

4. Tinjauan Manajemen

Sebagaimana halnya Audit Internal, Tinjauan Manajemen ini juga merupakan keharusan atau wajib dilakukan dalam penerapan ISO 9001 : 2000. Tinjauan Manajemen ini dilakukan dalam bentuk rapat lengkap yang dipimpin langsung oleh pimpinan puncak.

Kegiatan ini lebih bersifat pengkajian atas penerapan sistem manajemen mutu secara menyeluruh, sedangkan materi-materi pokok yang diangkat untuk dilakukan pengkajian antara lain :

- a. Kegiatan Audit Internal
- b. Tindakan Perbaikan
- c. Hasil Evaluasi Kinerja
- d. Isue-isue lain yang berkaitan dengan penerapan ISO 9001 :
2000

3.2.9.1 Fokus / kebaikan ISO 9001:2000 :

- a. Memenuhi harapan pelanggan.
- b. Patuh kepada peraturan dan undang-undang.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan;
- d. Melaksanakan peningkatan terus-menerus dalam merealisasikan keperluan-keperluan diatas.

3.2.9.2 Dalam ISO 9001:2000 terdapat delapan prinsip sistem manajemen mutu yang dijadikan sebagai acuan kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kerja. Kedelapan prinsip sistem manajemen mutu yang terdapat dalam ISO 9001:2000, adalah :

1. Fokus pelanggan

Pelanggan merupakan bagian yang sangat penting bagi organisasi, oleh sebab itu manajemen organisasi harus benar-benar memahami, memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini dan yang akan datang bahkan melebihi harapan pelanggan.

2. Kepemimpinan

Pemimpin sangat penting dalam menciptakan kesatuan arah dan tujuan organisasi, menciptakan dan mempertahankan lingkungan

internal sehingga personel terlibat secara penuh untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Keterlibatan personel

Keterlibatan personel secara penuh pada semua tingkatan organisasi sangat penting sehingga kemampuan personel dapat digunakan untuk kepentingan organisasi.

4. Pendekatan proses

Pendekatan proses sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan agar lebih efisien, dengan mengelola aktivitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan sebagai suatu proses. Proses merupakan integrasi yang berurutan dari personel, material, metode, mesin, dan peralatan, dalam suatu lingkungan untuk menghasilkan keluaran yang memiliki nilai tambah bagi pelanggan.

5. Pendekatan sistem terhadap manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem yang mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuantujuannya.

6. Peningkatan berkesinambungan

Peningkatan berkesinambungan akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan harus menjadi komitmen perusahaan. Peningkatan berkesinambungan merupakan suatu

proses berkesinambungan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam memenuhi kebijakan dan mencapai tujuan organisasi.

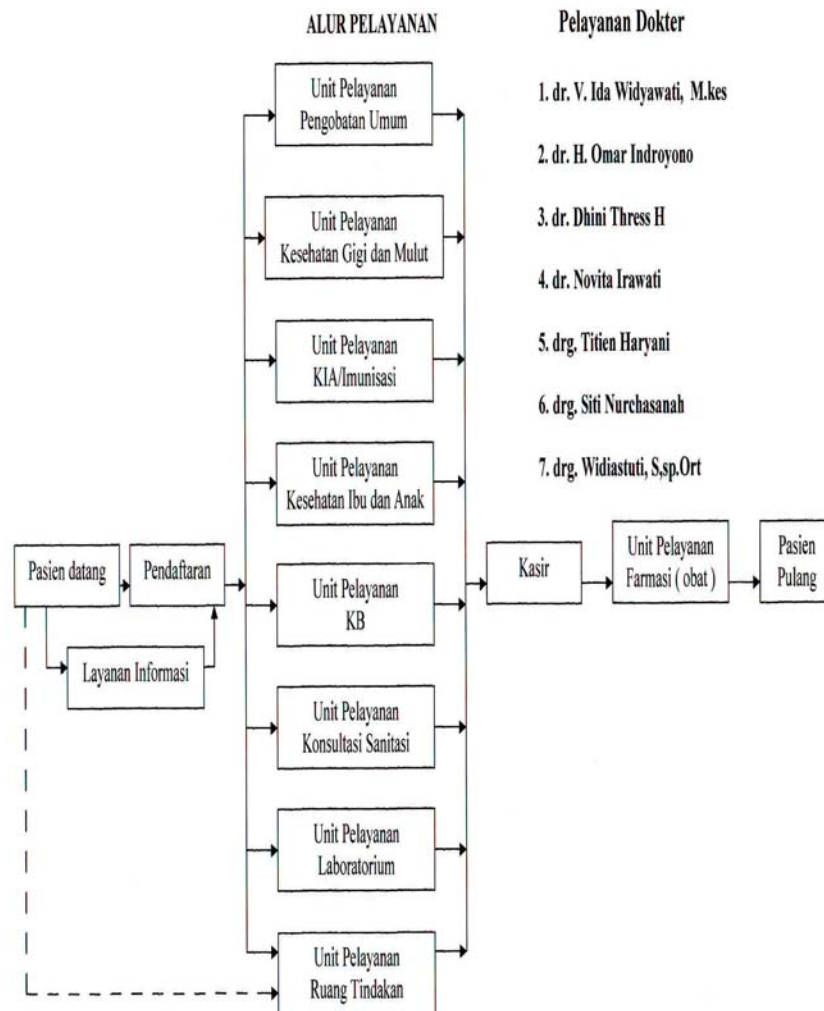
7. Pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan

Keputusan yang efektif harus berdasarkan analisis data dan informasi yang faktual, sehingga masalahmasalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan yang diambil harus ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi system manajemen mutu.

8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

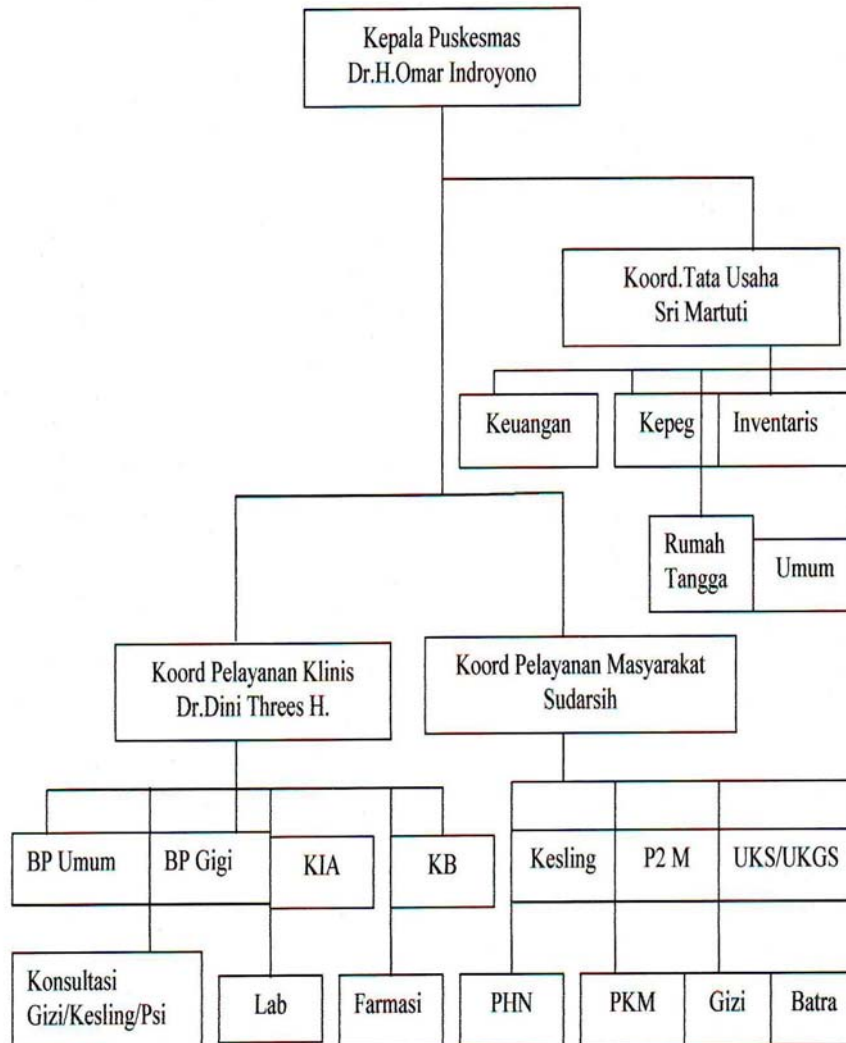
Organisasi dan pemasok-pemasoknya saling tergantung dan hubungan yang saling menguntungkan.

Puskesmas Depok I Menerapkan Sistem Manajemen ISO 9001:2000



Gambar 3.1. Alur Pelayanan Puskesmas Depok I Sleman

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS DEPOK I TH 2006



Gambar 3.2. Struktur Organisasi Puskesmas Depok I Sleman Tahun 2006

3.3 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dimensi kualitas jasa yang terdiri dari : *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (nyata) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian di mana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2001:22). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah semua objek yang ada di Puskesmas Depok I dan pasien/konsumen (pelanggan) yang datang berobat ke Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman.

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Konsumen yang dijadikan sampel adalah pasien yang datang berobat (minimal dua kali berobat) /pasien yang pernah menggunakan jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Penelitian dilaksanakan pada bulan November dan Desember tahun 2007. Jumlah sampel berdasarkan pendapat Roscoe seperti dikutip Sekaran (2000) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan *Convenience sampling* yaitu pengambilan sampel responden dari sampel/orang/pasien yang mudah ditemui dilokasi penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan metode angket. Data di kumpulkan dengan cara menyebar daftar pertanyaan untuk mendapatkan data-data penilaian pasien tentang kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman khususnya tentang lima dimensi kualitas pelayanan ; *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (nyata). Jenis data yang dikumpulkan termasuk data primer yang diperoleh dari pasien atau keluarga pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian:

1. Kuesioner persepsi/keyakinan pasien. Data ini dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan diberikan oleh pihak penyedia jasa pelayanan saat ini khususnya jasa pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman.
2. Kuesioner harapan pasien. Data ini diperlukan untuk mengetahui harapan/ keinginan pasien setelah menggunakan pelayanan yang ada sebagai tanggapan dan masukan kepada pihak penyedia jasa pelayanan.

Kuesioner persepsi/keyakinan dan harapan pasien ini diberikan kepada responden yaitu para pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup. Sedangkan data kuesioner yang diambil mencakup aspek-aspek:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
4. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kelima aspek/ dimensi di atas dinilai dengan menggunakan lima kategori pengukuran:

1. Kategori 1: sangat tidak setuju
2. Kategori 2: tidak setuju
3. Kategori 3: netral
4. Kategori 4: setuju
5. Kategori 5: sangat setuju

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menghindari luasnya tinjauan atas variabel-variabel maka diberikan definisi operasional yang akan digunakan. Skala penelitian yang digunakan dengan menggunakan skala likert (1-5).

3.6.1 Jenis Variabel

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Variabel bebas/independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat/dependen. Dalam hal ini ada lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang mempengaruhi: keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), tampilan fisik (*tangibles*) adalah fasilitas fisik yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana.
- b. Variabel terikat/dependen dalam penelitian ini adalah (Y) kepuasan pasien dimana pelayanan yang diberikan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman sesuai dengan harapan pasien.

3.6.2 Definisi Operasional

- a. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami konsumen setelah membandingkan antara persepsi kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.
- b. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pasien/konsumen/pelanggan yang

diberikan oleh Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman .
Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan (keandalan, daya tangkap, kepastian, empati, dan bukti fisik).

c. *Reliability* (Keterandalan)

Yaitu kemampuan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan memuaskan kepada pasiennya serta sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan. Dimensi *reliability* dapat dilihat dari ketepatan melaksanakan janji, dapat dipercaya, dan akurasi dalam pencatatan dokumen.

d. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Yaitu kesediaan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

e. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan karyawan yang harus dimiliki oleh para staff Puskesmas Depok I di Sleman dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada para pasien.

f. *Empathy* (Empati)

Yaitu kemampuan pihak Puskesmas Depok I di Sleman untuk memberikan perhatian secara individu kepada para pasien.

g. *Tangible* (Nyata)

Yaitu keberadaan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung yang berujud dari Puskesmas Depok I di Sleman dalam memberikan pelayanan kepada para pasien.

3.7 Teknik Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarakan. Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut (Singarimbun dan Effendi (*eds*), 1989) :

$$r = \frac{N \left(\sum_{i=1}^N X_i Y_i \right) - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right) \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)}{\sqrt{\left[N \sum_{i=1}^N X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N X_i \right)^2 \right] \left[N \sum_{i=1}^N Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^N Y_i \right)^2 \right]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi *product momen*

X : skor tiap pertanyaan/ item

Y : skor total

N : jumlah responden

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha* berikut ini (Simamora, 2004) :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas kuesioner

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah variansi butir

σ_t^2 : variansi total

Tahap selanjutnya data kuesioner yang masuk akan dianalisis menggunakan analisis *gap*, kemudian data kuesioner diuji dengan menggunakan statistik metode regresi linier berganda melalui uji statistik deskriptif, uji t, dan uji ketepatan model. Dalam penelitian ini, sebagai variabel tak bebas adalah kepuasan pasien sedangkan sebagai variabel bebas adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Adapun persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pasien

X1 : Reliability/kehandalan

X2 : Responsiveness/cepat tanggap

X3 : Assurance/jaminan

| | |
|----------------|--|
| X4 | : Empathy/perhatian |
| X5 | : Tangible/tampilan fisik |
| a | : Konstanta/intersept |
| b1,b2,b3,b4,b5 | : Koefisien regresi/besarnya pengaruh |
| ei | : Faktor error, yaitu variabel lain yang tidak masuk ke dalam model, tetapi ikut mempengaruhi kepuasan pasien. |

Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji yaitu:

2. Uji statistik

- a. Uji Ketepatan Parameter Penduga (Estimate) Uji-t digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- 1) Menentukan H_0 dan H_a (hipotesis nihil dan hipotesis alternatif)
- 2) Dengan melihat hasil print out computer melalui program SPSS for windows, diketahui nilai t-hitung dengan nilai signifikansi nilai t.
- 3) Jika signifikansi nilai $t < 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

4) Jika signifikan nilai $t > 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variable terikat. Artinya H_0 diterima dan menolak H_a , pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Namun bila nilai $t \text{ sig} < 0,10$ maka ada pengaruh yang signifikan pada signifikansi $\alpha = 1\%$.

b. Uji Ketepatan Model

1) Uji-F

Yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara bersama-sama. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable terikat.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- a. Menentukan H_0 dan H_a (hipotesis nihil dan hipotesis alternatif)
- b. Menentukan level of signifikans (missal $\alpha = 5\%$.)
- c. Kriteria uji-F, dengan melihat hasil print out komputer, jika hasil sig value $< 5\%$ berarti signifikans.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat.

Rumus R2 yang digunakan adalah:

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y} - Y)^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen

Diperoleh koefisien korelasi lebih dari r-tabel sebesar 0.239 ($df = 28$; $\alpha=5\%$) pada semua pertanyaan, sehingga semuanya dinyatakan valid (Sutrisno Hadi, 1991). Demikian juga dengan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh koefisien alpha cronbach lebih dari 0.239 pada semua dimensi, sehingga dinyatakan reliabel. Dengan valid dan reliabel ini maka kuesioner layak digunakan untuk menjaring data penelitian. Hasil lebih terinci dari pengujian instrumen diuraikan berikut ini.

4.1.1 Uji Validitas

Hasil perhitungan korelasi product moment pada tiap item dalam dimensi kualitas pelayanan diperlihatkan pada tabel 4.1, terlihat korelasi yang diperoleh berkisar antara 0.4344 Sampai 0.9240, semuanya lebih dari 0.239. sehingga dinyatakan valid. (Sutrisno Hadi, 1991).

4.1.2 Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dengan alpha cronbach menghasilkan koefisien alpha lebih dari r_tabel sebesar 0.239 ($df=28$, $\alpha=5\%$) pada semua dimensi kualitas pelayanan, berarti kuesioner memiliki konsistensi dan keandalan maksud yang baik. Berdasarkan kemampuan ini kuesioner dinyatakan reliabel, (Suharsimi, 2002).

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Instrumen

| Dimensi | Item | r-xy | | r-tabel (df=28, $\alpha=5\%$) | Ket. |
|-----------------------|------|-----------|---------|-----------------------------------|-------|
| | | Keyakinan | Harapan | | |
| <i>Reliability</i> | 1 | 0.5509 | 0.6491 | 0.239 | Valid |
| | 2 | 0.5422 | 0.6893 | 0.239 | Valid |
| | 3 | 0.6350 | 0.5205 | 0.239 | Valid |
| | 4 | 0.6658 | 0.4392 | 0.239 | Valid |
| <i>Responsiveness</i> | 5 | 0.6084 | 0.5081 | 0.239 | Valid |
| | 6 | 0.4849 | 0.5104 | 0.239 | Valid |
| | 7 | 0.4344 | 0.4920 | 0.239 | Valid |
| | 8 | 0.5602 | 0.5528 | 0.239 | Valid |
| <i>Assurance</i> | 9 | 0.6453 | 0.6164 | 0.239 | Valid |
| | 10 | 0.5100 | 0.5717 | 0.239 | Valid |
| | 11 | 0.5109 | 0.4844 | 0.239 | Valid |
| | 12 | 0.4956 | 0.5266 | 0.239 | Valid |
| <i>Empathy</i> | 13 | 0.5267 | 0.4629 | 0.239 | Valid |
| | 14 | 0.5208 | 0.6142 | 0.239 | Valid |
| | 15 | 0.6262 | 0.5771 | 0.239 | Valid |
| | 16 | 0.6682 | 0.5527 | 0.239 | Valid |
| <i>Tangible</i> | 17 | 0.4955 | 0.9240 | 0.239 | Valid |
| | 18 | 0.6209 | 0.7603 | 0.239 | Valid |
| | 19 | 0.4869 | 0.6630 | 0.239 | Valid |
| | 20 | 0.5567 | 0.6073 | 0.239 | Valid |

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007

Tabel 4.2
Hasil Reliabilitas Instrumen

| No | Dimensi | Alpha | | r-tabel (df=28, $\alpha=5\%$) | Keterangan |
|----|-----------------------|-----------|---------|-----------------------------------|------------|
| | | Keyakinan | Harapan | | |
| 1 | <i>Reliability</i> | 0.7853 | 0.7683 | 0.239 | Reliabel |
| 2 | <i>Responsiveness</i> | 0.7222 | 0.7233 | 0.239 | Reliabel |
| 3 | <i>Assurance</i> | 0.7301 | 0.7512 | 0.239 | Reliabel |
| 4 | <i>Empathy</i> | 0.7701 | 0.7523 | 0.239 | Reliabel |
| 5 | <i>Tangible</i> | 0.7437 | 0.8719 | 0.239 | Reliabel |

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007

4.2 Hasil Pengujian Deskriptif

4.2.1 Deskripsi Profil Responden

1. Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dilihat dari jenis kelamin pasien diketahui tidak ada perbedaan jumlah yang besar antara pasien pria dan wanita, terungkap pasien pria berjumlah 40% dan wanita 60%. Jumlah pasien yang berimbang ini diduga berkaitan dengan objek lokasi penelitian yang bisa diterima baik pria maupun wanita, yaitu Puskesmas Depok I Sleman.

Tabel 4.3
Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | % Frekuensi |
|-------|---------------|-----------|-------------|
| 1 | Pria | 40 | 40.0 |
| 2 | Wanita | 60 | 60.0 |
| Total | | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

2. Distribusi responden berdasarkan Pendidikan

Terdapat enam klasifikasi yang digunakan untuk mengelompokan tingkat pendidikan pasien, hasil pengujian persentase mendapatkan mayoritas dari mereka berlatar belakang berpendidikan SMU dengan jumlah mencapai 46 %. Jumlah ini mendekati 50% atau separuh dari seluruh jumlah pasien. Kelompok lain yang memiliki jumlah banyak adalah pasien berlatar belakang pendidikan Perguruan Tinggi dengan jumlah 26 %. Perincian sebaran pendidikan diperlihatkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4
Distribusi responden berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan | Frekuensi | % Frekuensi |
|-------|------------|-----------|-------------|
| 1 | SD | 6 | 6.0 |
| 2 | SMP | 15 | 15.0 |
| 3 | SMU | 46 | 46.0 |
| 4 | Akademi | 5 | 5.0 |
| 5 | PT | 26 | 26.0 |
| 6 | Lain-lain | 2 | 2.0 |
| Total | | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

3. Distribusi responden berdasarkan Umur

Dilihat dari umur pasien, mayoritas dari mereka berusia 20 sampai 40 tahun, kemudian 41 sampai 50 tahun, dan sedikit yang berusia kurang dari 20 tahun atau lebih dari 50 tahun. kuesioner ini menjelaskan pasien Puskesmas Depok I Sleman kebanyakan berusia produktif. Dan bila kelompok ini dibaca sebagai profil mayoritas masyarakat sekitar, maka berarti Puskemas tersebut menjadi pilihan sebagian besar masyarakat sekitar. Perincian distribusi responden berdasar umur dapat dilihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Distribusi responden berdasarkan Umur

| No | Usia (th) | Frekuensi | % Frekuensi |
|-------|-----------|-----------|-------------|
| 1 | < 20 | 12 | 12.0 |
| 2 | 20 - 29 | 34 | 34.0 |
| 3 | 30 - 39 | 24 | 24.0 |
| 4 | 40 - 49 | 18 | 18.0 |
| 5 | >50 | 12 | 12.0 |
| Total | | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

4. Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan

Mayoritas pekerjaan pasien Puskesmas Depok I Sleman adalah Wiraswasta dengan jumlah mencapai 36 %, kemudian masyarakat selain PNS, TNI/POLRI, Buruh dan Pelajar dengan jumlah mencapai 38%. Sedikitnya jumlah pasien dari kelompok masyarakat PNS, TNI/POLRI kemungkinan dikarenakan dengan fasilitas yang mereka dapatkan dari lembaganya, sehingga cenderung memilih rumah sakit rujukan.

Sedangkan dominasi wiraswasta dan lain-lain diduga berkaitan dengan profil pekerjaan masyarakat Yogyakarta yang mayoritas bergerak di sektor usaha kecil pendukung kegiatan pendidikan, seperti foto kopi, kost, warung makan, persewaan dan lain-lain.

Tabel 4.6
Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Frekuensi | % Frekuensi |
|-------|------------|-----------|-------------|
| 1 | PNS | 8 | 8.0 |
| 2 | TNI/POLRI | 1 | 1.0 |
| 3 | Wiraswasta | 36 | 36.0 |
| 4 | Buruh | 4 | 4.0 |
| 5 | Pelajar | 13 | 13.0 |
| 6 | Lain lain | 38 | 38.0 |
| Total | | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

4.2.2 Analisis Gap

Respon pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Depok I Sleman mencakup dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, masing-masing diukur dengan empat butir pertanyaan dengan skala jawaban 1 (Sangat Tidak Setuju – disingkat STS) sampai 5 (Sangat Setuju – disingkat SS).

Tabel 4.7
Distribusi jawaban responden

| Dimensi | Item | Jawaban Keyakinan | | | | | | | Jawaban Harapan | | | | | | | Gap |
|--|------|--------------------------|--------|----|----|--------|-----|------|-------------------------------------|--------|---|----|--------|-----|------|-------|
| | | S T S | T S | N | S | S S | Σ | X | S T S | T S | N | S | S S | Σ | Y | |
| Reliability | 1 | 0 | 6 | 9 | 77 | 8 | 387 | 3.87 | 0 | 0 | 1 | 52 | 47 | 446 | 4.46 | -0.57 |
| | 2 | 1 | 6 | 19 | 71 | 3 | 369 | 3.69 | 0 | 0 | 2 | 58 | 40 | 438 | 4.38 | |
| | 3 | 0 | 4 | 28 | 65 | 3 | 367 | 3.67 | 0 | 0 | 2 | 83 | 15 | 413 | 4.13 | |
| | 4 | 0 | 5 | 19 | 69 | 7 | 378 | 3.78 | 0 | 0 | 0 | 70 | 30 | 430 | 4.30 | |
| Rata – Rata Total : 375 atau grand mean 3.75 | | 432 atau grand mean 4.32 | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsive ness | 5 | 0 | 4 | 9 | 78 | 9 | 392 | 3.92 | 0 | 0 | 1 | 42 | 57 | 456 | 4.56 | -0.42 |
| | 6 | 0 | 5 | 7 | 79 | 9 | 392 | 3.92 | 0 | 0 | 2 | 57 | 41 | 439 | 4.39 | |
| | 7 | 0 | 5 | 9 | 84 | 2 | 383 | 3.83 | 0 | 0 | 1 | 84 | 15 | 414 | 4.14 | |
| | 8 | 0 | 2 | 10 | 78 | 10 | 396 | 3.96 | 0 | 0 | 0 | 77 | 23 | 423 | 4.23 | |
| Rata – Rata Total : 391 atau grand mean 3.91 | | 433 atau grand mean 4.33 | | | | | | | | | | | | | | |
| Assurance | 9 | 0 | 3 | 28 | 64 | 5 | 371 | 3.71 | 0 | 0 | 0 | 54 | 46 | 446 | 4.46 | -0.62 |
| | 10 | 0 | 7 | 13 | 73 | 7 | 380 | 3.80 | 0 | 0 | 1 | 53 | 46 | 445 | 4.45 | |
| | 11 | 0 | 0 | 21 | 68 | 11 | 390 | 3.90 | 0 | 0 | 1 | 49 | 50 | 449 | 4.49 | |
| | 12 | 0 | 2 | 26 | 70 | 2 | 372 | 3.72 | 0 | 0 | 1 | 80 | 19 | 418 | 4.18 | |
| Rata – Rata Total : 378 atau grand mean 3.78 | | 440 atau grand mean 4.40 | | | | | | | | | | | | | | |
| Empathy | 13 | 0 | 1 | 22 | 70 | 7 | 383 | 3.83 | 0 | 0 | 0 | 82 | 18 | 418 | 4.18 | -0.65 |
| | 14 | 0 | 12 | 41 | 46 | 1 | 336 | 3.36 | 0 | 0 | 0 | 40 | 60 | 460 | 4.60 | |
| | 15 | 0 | 8 | 11 | 77 | 4 | 377 | 3.77 | 0 | 0 | 1 | 61 | 38 | 437 | 4.37 | |
| | 16 | 0 | 8 | 13 | 76 | 3 | 374 | 3.74 | 0 | 0 | 0 | 83 | 17 | 417 | 4.17 | |
| Rata – Rata Total : 368 atau grand mean 3.68 | | 433 atau grand mean 4.33 | | | | | | | | | | | | | | |
| Tangibles | 17 | 0 | 7 | 7 | 75 | 11 | 390 | 3.90 | 0 | 1 | 0 | 45 | 54 | 452 | 4.52 | -0.52 |
| | 18 | 0 | 7 | 7 | 82 | 4 | 383 | 3.83 | 0 | 1 | 0 | 62 | 37 | 435 | 4.35 | |
| | 19 | 0 | 3 | 7 | 78 | 12 | 399 | 3.99 | 0 | 2 | 0 | 54 | 44 | 440 | 4.40 | |
| | 20 | 0 | 2 | 13 | 65 | 20 | 403 | 4.03 | 0 | 1 | 1 | 38 | 60 | 457 | 4.57 | |
| Rata – Rata Total : 394 atau grand mean 3.94 | | 446 atau grand mean 4.46 | | | | | | | | | | | | | | |
| Grand Mean Total Semua Dimensi 3.81 | | | | | | | | | Grand Mean Total Semua Dimensi 4.37 | | | | | | | -0.56 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Tabel 4.8
Total Grean Mean Semua Dimensi

| Dimensi | No. | Pertanyaan | X Keyakinan | Y harapan | Σ GAP |
|-----------------------|----------|---|----------------|--------------|-----------------|
| <i>Reliability</i> | 1. | Prosedur pelayanan Puskesmas Depok I di Sleman tidak berbelit-belit. | 3.87 | 4.46 | -0.59 |
| | 2. | Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. | 3.69 | 4.38 | -0.69 |
| | 3. | Kegiatan administrasi rapi dan teratur. | 3.67 | 4.13 | -0.46 |
| | 4. | Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien | 3.78 | 4.3 | -0.52 |
| | Σ | Rata-rata total | 3.75 | 4.32 | -0.57 |
| <i>Responsiveness</i> | 1. | Pelayanan dimulai tepat waktu. | 3.92 | 4.56 | -0.64 |
| | 2. | Tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. | 3.92 | 4.39 | -0.47 |
| | 3. | Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. | 3.83 | 4.14 | -0.31 |
| | 4. | Tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal. | 3.96 | 4.23 | -0.27 |

| | | | | | |
|------------------|----------|--|------|------|-------|
| | Σ | Rata-rata total | 3.91 | 4.33 | -0.42 |
| <i>Assurance</i> | 1. | Puskesmas Depok I di Sleman memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. | 3.71 | 4.46 | -0.75 |
| | 2. | Tenaga medis dan karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya. | 3.8 | 4.45 | -0.65 |
| | 3. | Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. | 3.9 | 4.49 | -0.59 |
| | 4. | Tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. | 3.72 | 4.18 | -0.46 |
| | Σ | Rata-rata total | 3.78 | 4.4 | -0.62 |
| <i>Empathy</i> | 1. | Puskesmas Depok I di Sleman memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. | 3.83 | 4.18 | -0.35 |
| | 2. | Tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. | 3.36 | 4.6 | -1.24 |
| | 3. | Tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik | 3.77 | 4.37 | -0.6 |

| | | | | | |
|------------------|----------|---|------|------|-------|
| | | kepada pasien. | | | |
| | 4. | Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar. | 3.74 | 4.17 | -0.43 |
| | Σ | Rata-rata total | 3.68 | 4.33 | -0.65 |
| <i>Tangibles</i> | 1. | Puskesmas Depok I di Sleman memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. | 3.9 | 4.52 | -0.62 |
| | 2. | Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. | 3.83 | 4.35 | -0.52 |
| | 3. | Puskesmas Depok I di Sleman memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet. | 3.99 | 4.4 | -0.41 |
| | 4. | Peralatan medis Puskesmas Depok I di Sleman yang digunakan bersih. | 4.03 | 4.57 | -0.54 |
| | Σ | Rata-rata total | 3.94 | 4.46 | -0.52 |
| Total Dimensi | Σ | Grand Mean Total Semua Dimensi | 3.81 | 4.37 | -0.56 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Rata-rata respon tersebut kemudian diklasifikasikan agar lebih mudah diinterpretasikan, dalam rentang rata-rata grand mean dari terkecil sebesar 1 sampai dengan terbesar sebesar 5 memiliki interval :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

(Sri Mulyono, 1991:9)

Sehingga diperoleh klasifikasi jawaban :

| Interval | Klasifikasi |
|-------------|---------------|
| 1 – 1.8 | Sangat Rendah |
| > 1.8 – 2.6 | Rendah |
| > 2.6 – 3.4 | Sedang |
| > 3.4 – 4.2 | Tinggi |
| > 4.2 – 5 | Sangat Tinggi |

Dalam tabel 4.7 terlihat grand mean dimensi pelayanan pada keyakinan berkisar dari 3.75 sampai dengan 3.94, semuanya termasuk dalam klasifikasi tinggi. Berarti pasien Puskesmas Depok I Sleman sudah menilai baik terhadap pelayanan yang ada. Meskipun demikian bila skor keyakinan dibandingkan dengan skor harapan terlihat masih dibawah harapan. Dalam tabel tersebut terlihat grand mean pada harapan yang berkisar dari 4.32 sampai 4.46, termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi.

Selisih (*Gap*) antara keyakinan dengan harapan menjelaskan tingkat kepuasan pasien, kepuasan paling rendah terjadi pada saat kinerja jauh dibawah harapan, yaitu saat kinerja minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5), nilainya sebesar $1 - 5 = -4$. Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi pada saat kinerja jauh melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal (5) sedangkan harapan

minimal (1), nilainya sebesar $5 - 1 = 4$. Rentang kepuasan -4 sampai dengan terbesar sebesar 4 memiliki interval :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (4 - (-4)) / 5 \\ &= 1.6 \end{aligned}$$

(Sri Mulyono, 1991:9)

Sehingga diperoleh klasifikasi kepuasan :

| Interval | Klasifikasi |
|-----------------|---------------|
| -4 s/d -2.4 | Sangat Rendah |
| > -2.4 s/d -0.8 | Rendah |
| > -0.8 s/d 0.8 | Sedang |
| > 0.8 s/d 2.4 | Tinggi |
| > 2.4 s/d 4 | Sangat Tinggi |

Dalam tabel 4.7 terlihat rata-rata kinerja dari semua dimensi pelayanan sebesar 3.81 sedangkan harapannya 4.37, sehingga menghasilkan *gap* atau tingkat kepuasan sebesar $3.81 - 4.37 = -0.56$. Dalam klasifikasi kepuasan *gap* ini termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelayanan yang ada di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta biasa saja atau moderat.

1. Pelayanan *Reliability*

Reliability merupakan tanggapan pasien terhadap keandalan kinerja karyawan (perawat dan petugas puskesmas) dalam hal akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan. Hasil pengujian deskriptif mengungkapkan sebagian besar pasien (36.0%) memiliki harapan tinggi terhadap *reliability*, sebagian besar lagi (64.0%) memiliki harapan sangat tinggi, tidak ada pasien yang harapannya dibawah itu.

Terhadap harapan pasien tersebut pihak Puskesmas belum dapat memenuhi seluruhnya, sebanyak 19 % pasien masih menilai pelayanannya baru pada klasifikasi sangat rendah sampai sedang, yang lain 70 % menilai tinggi dan 11% sangat tinggi.

Tabel 4.9
Distribusi jawaban dimensi *Reliability*

| Klasifikasi | % Frekuensi | |
|---------------|-------------|---------|
| | Keyakinan | Harapan |
| Sangat Rendah | 1.0 | 0 |
| Rendah | 2.0 | 0 |
| Sedang | 16.0 | 0 |
| Tinggi | 70.0 | 36.0 |
| Sangat Tinggi | 11.0 | 64.0 |
| Jumlah | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $3.75 - 4.32 = -0.57$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Reliability* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari tabel 4.8 dilihat dari dimensi *Reliability*, pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No. 3 (-0.46) yaitu kegiatan administrasi rapi dan teratur, sedangkan *gap* yang skornya paling tinggi atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No. 2 (-0.69) yaitu pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat, rata-rata total dari *gap* dimensi *Reliability* ini adalah -0.57 sehingga dalam hal ini pelayanan *Reliability* yang diberikan belum sesuai harapan sepenuhnya tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik.

2. Pelayanan *Responsiveness*

Responsiveness merupakan tanggapan pasien terhadap kesediaan para staf membantu pasien dan memberikan pelayanan secara tanggap. Harapan pasien pada dimensi ini mayoritas sangat tinggi mencapai 74 %, sisanya sebanyak 26 % memiliki harapan dengan intensi dibawahnya yaitu tinggi. Tidak ada pasien yang harapannya dibawah itu.

Kemampuan Puskesmas Depok I Sleman dalam dimensi ini dinilai sudah tinggi oleh sebanyak 77 % pasien, sejumlah 14% lainnya menilai sudah sangat tinggi. Masih terdapat 9 % yang menilai dibawahnya. Dari penilaian ini dapat dikatakan Puskesmas sudah mampu memberikan *Responsiveness* dengan baik meskipun belum mencapai harapan pasien sepenuhnya.

Tabel 4.10
Distribusi jawaban dimensi *Responsiveness*

| Klasifikasi | % Frekuensi | |
|---------------|-------------|---------|
| | Keyakinan | Harapan |
| Sangat Rendah | 0 | 0 |
| Rendah | 1.0 | 0 |
| Sedang | 8.0 | 0 |
| Tinggi | 77.0 | 26.0 |
| Sangat Tinggi | 14.0 | 74.0 |
| Jumlah | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $3.91 - 4.33 = -0.42$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Responsiveness* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari tabel 4.8 dilihat dari dimensi *Responsiveness* item pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.4 (-0.27) yaitu tenaga medis

dan karyawan selalu ada sesuai jadwal. Sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No.1(-0.64) yaitu pelayanan dimulai tepat waktu. Rata-rata total dari *gap Responsiveness* ini adalah -0.42, sehingga pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik.

3. Pelayanan Assurance

Assurance merupakan tanggapan pasien terhadap kapabilitas pengetahuan petugas kesehatan yang ada sehingga dapat merasa yakin dalam berobat. Sebanyak 72% pasien berharap sangat tinggi pihak Puskesmas dapat memberikannya, sisanya sebanyak 28% juga berharap namun dalam level tinggi.

Kenyataan *Assurance* yang ada dinilai oleh sebanyak 74% pasien sudah terpenuhi dalam level tinggi, oleh 8% pasien sudah dalam level sangat tinggi, dan 18% menyatakan penilainnya baru pada level sedang dan rendah. Berarti pihak Puskesmas Depok I Sleman sudah berhasil memenuhi harapan pasien namun belum maksimal.

Tabel 4.11
Distribusi jawaban dimensi Assurance

| Klasifikasi | % Frekuensi | |
|---------------|-------------|---------|
| | Keyakinan | Harapan |
| Sangat Rendah | 0 | 0 |
| Rendah | 4.0 | 0 |
| Sedang | 14.0 | 0 |
| Tinggi | 74.0 | 28.0 |
| Sangat Tinggi | 8.0 | 72.0 |
| Jumlah | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $3.78 - 4.40 = -0.62$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Assurance* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari tabel 4.8 pada dimensi *Assurance* item yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.4 (-0.46) yaitu tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan *gap* yang besar atau tingkat kepuasan terkecil pada item No.1 (-0.75) yaitu Puskesmas Depok I di Sleman memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. Rata-rata total *gap* dari dimensi ini adalah -0.42, meskipun belum sesuai harapan tetapi *gap* ini dikategorikan sedang.

4. Pelayanan *Empathy*

Dimensi *Empathy* merupakan tanggapan pasien terhadap perhatian secara personal yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada. 75 % pasien berharap sangat tinggi pihak Puskemas Depok I Sleman mampu memberikannya, dan sisanya sebanyak 25 % berharap dalam intensi tinggi.

Terhadap harapan ini pihak Puskesmas dinilai belum dapat memenuhi seluruhnya, 71 % pasien menilai baru bisa memenuhi dalam level tinggi, 16 % yang sudah menerima dalam level sangat tinggi, dan masih terdapat 13 % yang menilai dalam level sedang.

Tabel 4.12
Distribusi jawaban dimensi *Empathy*

| Klasifikasi | % Frekuensi | |
|---------------|-------------|---------|
| | Keyakinan | Harapan |
| Sangat Rendah | 0 | 0 |
| Rendah | 0 | 0 |
| Sedang | 13.0 | 0 |
| Tinggi | 71.0 | 25.0 |
| Sangat Tinggi | 16.0 | 75.0 |
| Jumlah | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $3.68 - 4.33 = -0.65$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *empathy* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Pada dimensi *Empathy* item yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.1 (-0.35) yaitu Puskesmas Depok I memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. Sedangkan item dengan *gap* yang besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No.2 (-1.24) yaitu tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Rata-rata total *gap* dari dimensi ini adalah -0.65, skor ini dikategorikan sedang atau cukup baik.

5. Pelayanan *Tangible*

Tangible merupakan tanggapan pasien terhadap fasilitas fisik yang ada, seperti peralatan, perlengkapan, dan fasilitas kesehatan. Sebanyak 76 % pasien berharap sangat tinggi pihak Puskesmas Depok I Sleman mampu memberikannya, dan sisanya sebanyak 24 % berharap dalam intensitas tinggi.

Terhadap harapan ini pihak Puskesmas Puskemas Depok I Sleman dinilai belum dapat memenuhi seluruhnya, 69 % pasien menilai baru bisa memenuhi dalam level tinggi, 23 % yang sudah menerima dalam level sangat tinggi, dan masih terdapat 8 % yang menilai dalam level dibawahnya.

Tabel 4.13
Distribusi jawaban dimensi *Tangible*

| Klasifikasi | % Frekuensi | |
|---------------|-------------|---------|
| | Keyakinan | Harapan |
| Sangat Rendah | 0 | 0 |
| Rendah | 1.0 | 0 |
| Sedang | 7.0 | 1.0 |
| Tinggi | 69.0 | 24.0 |
| Sangat Tinggi | 23.0 | 75.0 |
| Jumlah | 100 | 100.0 |

Sumber : pengolahan data primer, 2007

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $3.94 - 4.46 = -0.52$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Tangible* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari dimensi *Tangible* item yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.3 (-0.41) yaitu Puskesmas Depok I di Sleman memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet. Sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No. 1 (-0.62) yaitu Puskesmas Depok I memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. Rata-rata *gap* dari dimensi ini adalah -0.52 skor ini dikategorikan sedang.

Analisis Regresi

Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*, terhadap Kepuasan pasien dapat dilihat dari hasil pengujian regresi pada tabel di bawah.

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Regresi

| Dimensi | Koef. Reg. | T _{hit} | T _{tab} | p |
|-------------------------------------|------------|------------------|------------------|-------|
| Konstan | -21.198 | -10.203 | 1.986 | 0.000 |
| X1 – <i>Reliability</i> | 1.040 | 3.753 | 1.986 | 0.000 |
| X2 – <i>Responsiveness</i> | 1.005 | 2.463 | 1.986 | 0.016 |
| X3 – <i>Assurance</i> | 1.046 | 2.634 | 1.986 | 0.010 |
| X4 – <i>Empathy</i> | 0.708 | 2.321 | 1.986 | 0.022 |
| X5 – <i>Tangible</i> | 1.025 | 3.448 | 1.986 | 0.001 |
| Korelasi Ganda (R) | 0.681 | | | |
| Koef. Determinasi (R ²) | 0.464 | | | |
| F _{test} | 16.287 | | | |
| F _{tabel} | 2.311 | | | |
| Probabilitas | 0.000 | | | |

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2007

4.3.1 Pengaruh Secara Parsial

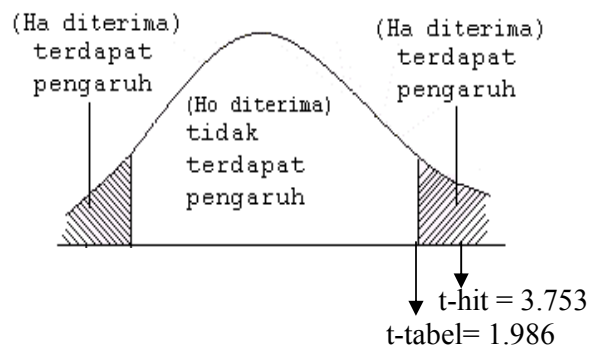
Kemampuan dimensi-dimensi pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien secara parsial dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh, dari tabel 4.14 dapat disusun persamaan regresi yang diperoleh ;

$$Y = -21.198 + 1.040x_1 + 1.005x_2 + 1.046x_3 + 0.708x_4 + 1.025x_5 + e_i.$$

Persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.3.1.1 Pengaruh *Reliability*

Dimensi *Reliability* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.040, artinya jika kualitas pelayanan dimensi *Reliability* meningkat 1 skor menyebabkan kepuasan pasien meningkat sebesar 1.040 skor. Evaluasi terhadap pengaruh dimensi *Reliability* dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Reliability* sebesar 3.753 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94, α :5%) sehingga berada di daerah penerimaan H_a atau terdapat pengaruh. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (p), nilai p_value sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

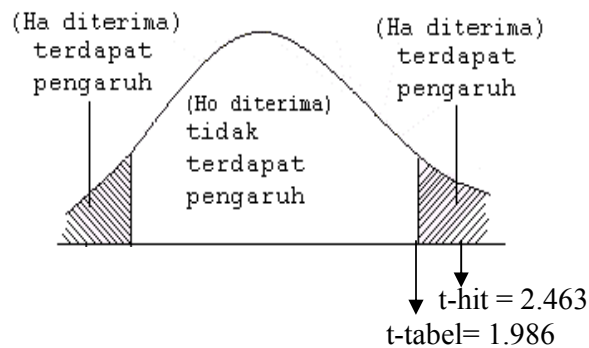


Gambar 1. Signifikansi dimensi *Reliability* secara parsial

4.3.1.2 Pengaruh *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.005, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi *Responsiveness* sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar

1.005 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Responsiveness* sebesar 2.463 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94, α :5%) sehingga berada di daerah penerimaan H_a atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (p), nilai p_value sebesar 0.016 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.

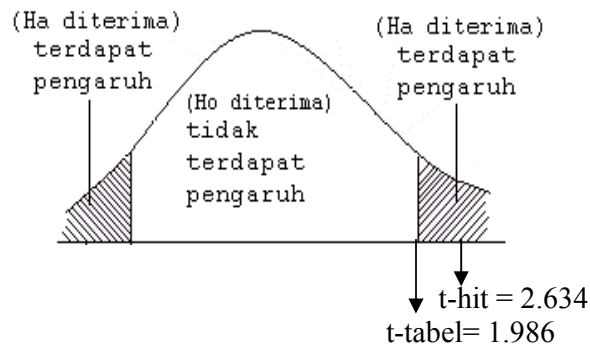


Gambar 2. Signifikansi dimensi *Responsiveness* secara parsial

4.3.1.3 Pengaruh Assurance

Dimensi *Assurance* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.046, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi *Assurance* sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.046 skor. Evaluasi terhadap signifikasinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah ini diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Assurance* sebesar 2.634 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94, α :5%) sehingga berada di daerah penerimaan H_a atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai

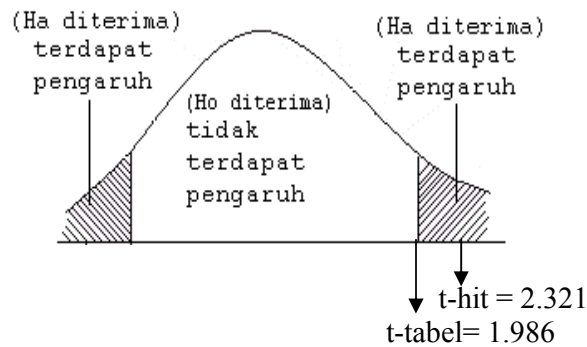
probabilitasnya, nilai p_value sebesar 0.010 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.



Gambar 3. Signifikansi dimensi *Assurance* secara parsial

4.3.1.4 Pengaruh *Empathy*

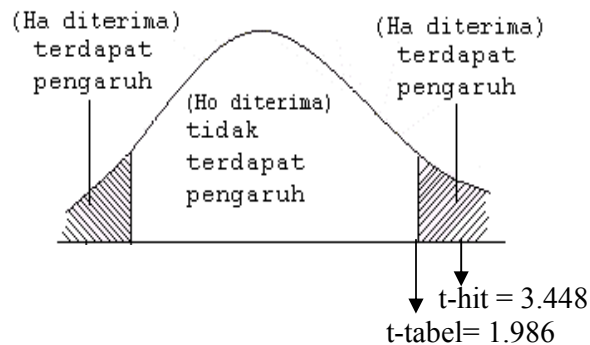
Dimensi *Empathy* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0.708, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi *Empathy* sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.708 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Empathy* sebesar 2.321 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94, α :5%) sehingga berada di daerah penerimaan H_a atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitasnya, nilai p_value sebesar 0.022 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.



Gambar 4. Signifikansi dimensi *Empathy* secara parsial

4.3.1.5 Pengaruh *Tangible*

Dimensi *Tangible* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 1.025, berarti jika peningkatan pelayanan dalam dimensi *Tangible* sebesar 1 skor maka dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.025 skor. Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui t-hitung, pada gambar di bawah diperlihatkan nilai t-hitung dimensi *Tangible* sebesar 3.448 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.986 (df:94, α :5%) sehingga berada di daerah penerimaan H_a atau signifikan. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitasnya, nilai p_value sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05, berarti pengaruhnya signifikan.



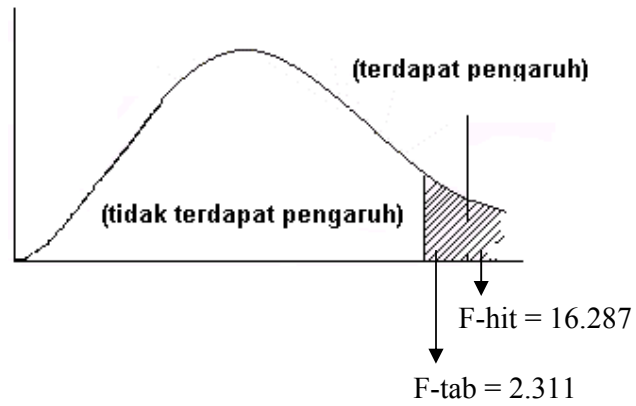
Gambar 5. Signifikansi dimensi *Tangible* secara parsial

4.3.2 Pengaruh Secara Simultan

Pengaruh bersama pelayanan dimensi *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4) dan *Tangible* (X5) terhadap kepuasan pasien (Y) dijelaskan oleh R^2 atau determinasi. Dalam tabel 4.14 diketahui sebesar 0.464 atau 46.4 % ($R^2 \times 100\%$), sisanya sebesar 53.6% ($100\% - 46.4\%$) dipengaruhi oleh variabel selain dimensi tersebut.

Evaluasi terhadap signifikansinya dilakukan melalui nilai F-hitung, bila nilainya sama atau melebihi F-tabel dinyatakan signifikan, dan sebaliknya bila lebih kecil berarti tidak signifikan. Gambar di bawah memperlihatkan nilai F-hitung lebih besar dibandingkan F-tabel sehingga berada di daerah terdapat pengaruh atau signifikan maka hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, *variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman secara signifikan.

. Evaluasi signifikansi juga dapat dilakukan melalui nilai probabilitas, terlihat dalam tabel memiliki probabilitas F-hitung lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000, nilai dibawah 0.05 menunjukkan pengaruhnya signifikan.



Gambar 6. Signifikansi Koefesien Determinasi

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta dengan harapan pasien terdapat *gap*/ tingkat kepuasan sebesar (-0.56), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien/pelanggan Puskesmas Depok I Sleman. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel *Assurance* (1.046) diikuti *Reliability* (1.040), *Tangible* (1.025), *Responsiveness* (1.005), *Empathy* (0.708) terhadap kepuasan pelanggan. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0.464) menunjukkan bahwa 46,4% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh *service quality* yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance,*

Empathy, dan *Tangible* sedangkan sisanya 53,6% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

3. Berdasarkan hasil analisis *gap* (kesesuaian antara harapan dengan kinerja) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau *gap* paling kecil yaitu variabel *Responsiveness* (-0.42) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik, dapat dikatakan bahwa variabel *Responsiveness* ini sudah cukup baik, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel *Tangible* (-0.52), variabel *Reliability* (-0.57), variabel *assurance* (-0.62), dan yang terakhir variabel *Empathy* (-0.65). Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan tetapi pelayanan Puskesmas Depok I sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Depok I Sleman sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi *Responsiveness*, dimensi ini memiliki tingkat kepuasan pelanggan terbesar karena mempunyai *gap* terkecil (-0.42) dibanding dengan dimensi yang lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan pelayanannya.
2. Item-item yang masih kurang pelayanannya atau yang mempunyai *gap* paling besar di masing-masing dimensi kualitas agar selalu diperhatikan

dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien, seperti contoh pada dimensi *Reliability*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.2 (-0.69) yaitu pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat, diharapkan tenaga medis dan karyawan selalu meningkatkan kinerjanya sesuai kebutuhan pasien.

3. Pada dimensi *Responsiveness* , item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.1 (-0.64) yaitu pelayanan dimulai tepat waktu, diharapkan tenaga medis dan karyawan mempunyai persiapan yang baik sebelum memulai kegiatan pelayanan kesehatan.
4. Pada dimensi *Assurance*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No.1 (-0.75) yaitu Puskesmas Depok I di Sleman memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan, diharapkan kinerjanya dan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan selalu ditingkatkan sehingga tidak terjadi kesalahan pada hasil kinerja.
5. Pada dimensi *Empathy*, item yang mempunyai *gap* terbesar adalah item No. 2 (-1.24) yaitu tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, diharapkan dimensi ini lebih diperhatikan karena kinerja tenaga medis dan karyawan yang baik akan membuat pasien merasa nyaman dalam menunggu antrian.
6. Pada dimensi *Tangible* item yang mempunyai *gap* paling besar adalah item No.1 (-0.62) yaitu Puskesmas Depok I memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu, diharapkan lebih ditingkatkan kualitas

ruangan tersebut seperti kelengkapan, kerapihan dan kebersihan ruangan sehingga membuat pasien merasa senang.

7. Puskesmas Depok I Sleman perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel-variabel yang masih kurang penilaiannya atau menurut penilaian pasien belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.
8. Semua unsur dimensi kualitas pelayanan diatas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga Puskesmas Depok I Sleman perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia :Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- _____. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall:New Jersey.
- Muhammad Guntur dan Bambang Setiaji. (2005). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Surakarta*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mulyono, Sri. (1991). *Statistika untuk Ekonomi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.

Purnama, Nursya,bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Sekaran, Uma. (2000). *Research, Methods for Business, A Skill – Building Approac. (Third Edition)*, John Wiley & Sons, Inc: Singapore.

Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Singarimbun, M.; dan Effendi, S.(eds.). (1989). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.

Stanton, William. J. (1992). *Fundamentals of Marketing*. (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani). Erlangga.: Jakarta.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.

[www. deptan.go.id/infomutu/](http://www.deptan.go.id/infomutu/)

Yamit, Zulian. (1996) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

_____. (2005).*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

LAMPIRAN

**Lampiran I Kuesioner Persepsi/Keyakinan dan Harapan
Pasien**

Kepada Yth

Saudara/i Responden penelitian

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi peneliti di program Strata Satu/S1 Universitas Islam Indonesia (UII), maka peneliti mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian, Sehubungan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dalam rangka penulisan skripsi, maka peneliti memohon kesediaan Saudara/i dengan menjadi responden penelitian yaitu dengan mengisi kuesioner dan memilih jawaban pada kolom yang telah disediakan.

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Depok I di Kabupaten Sleman yang diberikan selama ini terhadap kepuasan pasien.

Jawaban dari kuesioner ini akan peneliti gunakan sebagai keperluan untuk menyusun skripsi peneliti yang berjudul, **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DEPOK I di SLEMAN** , maka untuk itu pengisian kuesioner ini di isi seobyektif mungkin.

Sebagaimana penelitian ilmiah, kerahasiaan identitas Saudara/i dalam memberikan penilaian dijamin tidak akan membawa konsekuensi yang merugikan.

Atas kesediaan dan keikhlasannya dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta,.....,2007

Hormat peneliti,

Anjar Rahmulyono

KUESIONER

Mengharap kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian tentang ,
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di
Sleman
Identitas Responden

| | |
|---------------------|--|
| Nama | |
| Alamat | |
| Jenis Kelamin | <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan |
| Pendidikan Terakhir | <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Akademi <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> Lain-lain |
| Umur Pasien | <input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 20-29 <input type="checkbox"/> 30-39 <input type="checkbox"/> 40-49 <input type="checkbox"/> >50 |
| Pekerjaan | <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> WIRASWASTA <input type="checkbox"/> PETANI <input type="checkbox"/> BURUH <input type="checkbox"/> PELAJAR <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN |

Pertanyaan bagian 1

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai **KEYAKINAN/PERSEPSI** Anda saudara/i selaku pasien akan pelayanan Puskesmas Depok I di Sleman yang diterima saat ini.

Petunjuk

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (**STS**)
2. Kategori 2 : Tidak Setuju (**TS**)
3. Kategori 3 : Netral (**N**)
4. Kategori 4 : Setuju (**S**)
5. Kategori 5 : Sangat Setuju (**SS**)

1. RELIABILITY (keandalan)

| No | PERTANYAAN | PERSEPSI PASIEN | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Prosedur pelayanan Puskesmas Depok I di Sleman tidak berbelit-belit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Kegiatan administrasi rapi dan teratur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

2. RESPONSIVENESS (cepat tanggap)

| No | PERTANYAAN | PERSEPSI PASIEN | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Pelayanan dimulai tepat waktu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

3. ASSURANCE (jaminan)

| No | PERTANYAAN | PERSEPSI PASIEN | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Penarikan tarif biaya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

4. EMPATHY (empati)

| No | PERTANYAAN | PERSEPSI PASIEN | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

5. TANGIBLES (bentuk fisik)

| No | PERTANYAAN | PERSEPSI PASIEN | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Puskesmas Depok I di Sleman memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Peralatan medis Puskesmas Depok I di Sleman yang digunakan bersih. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

Pertanyaan bagian 2

Berikut ini daftar pertanyaan mengenai **HARAPAN** Anda saudara/i selaku pasien akan pelayanan Puskesmas Depok I di Sleman.

Petunjuk

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut :

- | | |
|--|---|
| 1. Kategori 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) | 4. Kategori 4 : Setuju (S) |
| 2. Kategori 2 : Tidak Setuju (TS) | 5. Kategori 5 : Sangat Setuju (SS) |
| 3. Kategori 3 : Netral (N) | |

1. RELIABILITY (keandalan)

| No | PERTANYAAN | HARAPAN PASIEN | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Prosedur pelayanan Puskesmas Depok I di Sleman seharusnya tidak berbelit-belit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan seharusnya cepat dan tepat. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Kegiatan administrasi seharusnya rapi dan teratur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

2. RESPONSIVENESS (cepat tanggap)

| No | PERTANYAAN | HARAPAN PASIEN | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Pelayanan seharusnya dimulai tepat waktu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

3. ASSURANCE (*jaminan*)

| No | PERTANYAAN | HARAPAN PASIEN | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Penarikan tarif biaya seharusnya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

4. EMPATHY (*empati*)

| No | PERTANYAAN | HARAPAN PASIEN | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman seharusnya memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | SS | S | N | TS | STS |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|---|---|----|-----|
| 2 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberikan perhatian yang baik kepada pasien. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan seharusnya berjalan baik dan lancar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |

5. *TANGIBLES (bentuk fisik)*

| No | PERTANYAAN | HARAPAN PASIEN | | | | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|---|---|----|-----|
| 1 | Puskesmas Depok I di Sleman seharusnya memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |
| 2 | Tenaga medis dan karyawan seharusnya berpenampilan rapi, sopan, dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |
| 3 | Puskesmas Depok I di Sleman seharusnya memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir dan toilet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |
| 4 | Peralatan medis Puskesmas Depok I di Sleman yang digunakan seharusnya bersih. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SS | S | N | TS | STS |

Lampiran II Data Hasil Penelitian

Keyakinan

| No. | BI 1.1 | BI 1.2 | BI 1.3 | BI 1.4 | BI 2.1 | BI 2.2 | BI 2.3 | BI 2.4 | BI 3.1 | BI 3.2 | BI 3.3 | BI 3.4 | BI 4.1 | BI 4.2 | BI 4.3 | BI 4.4 | BI 5.1 | BI 5.2 | BI 5.3 | BI 5.4 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 25 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 29 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 39 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 41 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 55 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 70 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 94 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 95 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| Σ | 387 | 369 | 367 | 378 | 392 | 392 | 383 | 396 | 371 | 380 | 390 | 372 | 383 | 336 | 377 | 374 | 390 | 383 | 399 | 403 |
| Mean | 3.87 | 3.69 | 3.67 | 3.78 | 3.92 | 3.92 | 3.83 | 3.96 | 3.71 | 3.80 | 3.90 | 3.72 | 3.83 | 3.36 | 3.77 | 3.74 | 3.90 | 3.83 | 3.99 | 4.03 |

Harapan

| No. | EX 1.1 | EX 1.2 | EX 1.3 | EX 1.4 | EX 2.1 | EX 2.2 | EX 2.3 | EX 2.4 | EX 3.1 | EX 3.2 | EX 3.3 | EX 3.4 | EX 4.1 | EX 4.2 | EX 4.3 | EX 4.4 | EX 5.1 | EX 5.2 | EX 5.3 | EX 5.4 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 45 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 55 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 95 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 99 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Σ | 446 | 438 | 413 | 430 | 456 | 439 | 414 | 423 | 446 | 445 | 449 | 418 | 418 | 460 | 437 | 417 | 452 | 435 | 440 | 457 |
| Mean | 4.46 | 4.38 | 4.13 | 4.30 | 4.56 | 4.39 | 4.14 | 4.23 | 4.46 | 4.45 | 4.49 | 4.18 | 4.18 | 4.60 | 4.37 | 4.17 | 4.52 | 4.35 | 4.40 | 4.57 |

Lampiran III Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

BI1 Keyakinan_ Reliability

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BI1.1 | 10.9000 | 3.4724 | .5509 | .7537 |
| BI1.2 | 11.3000 | 3.0448 | .5422 | .7644 |
| BI1.3 | 11.1000 | 3.3345 | .6350 | .7166 |
| BI1.4 | 11.1000 | 2.8517 | .6658 | .6929 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7853

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

BI2 Keyakinan_ Responsiveness

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BI2.1 | 11.4333 | 2.8057 | .6084 | .6243 |
| BI2.2 | 11.5333 | 2.4644 | .4849 | .6814 |
| BI2.3 | 11.5667 | 2.8747 | .4344 | .7029 |
| BI2.4 | 11.6667 | 2.2989 | .5602 | .6315 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7222

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

BI3 Keyakinan_ Assurance

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BI3.1 | 11.5000 | 2.2586 | .6453 | .5908 |
| BI3.2 | 11.2667 | 2.0644 | .5100 | .7066 |
| BI3.3 | 11.2667 | 2.8920 | .5109 | .6832 |
| BI3.4 | 11.4667 | 2.9471 | .4956 | .6915 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7301

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

BI4 Keyakinan_ Empathy

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BI4.1 | 10.5667 | 3.9782 | .5267 | .7507 |
| BI4.2 | 11.3333 | 3.0575 | .5208 | .7511 |
| BI4.3 | 11.0333 | 2.9299 | .6262 | .6850 |
| BI4.4 | 10.7667 | 3.0126 | .6682 | .6616 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7701

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

BI5 Keyakinan_ Tangibles

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| BI5.1 | 11.7667 | 3.2885 | .4955 | .7130 |
| BI5.2 | 11.7000 | 3.3207 | .6209 | .6397 |
| BI5.3 | 11.5333 | 3.6368 | .4869 | .7121 |
| BI5.4 | 11.6000 | 3.3517 | .5567 | .6739 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7437

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EX1 Harapan_ Reliability

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| EX1.1 | 12.7667 | 1.5644 | .6491 | .6745 |
| EX1.2 | 12.7000 | 1.3207 | .6893 | .6423 |
| EX1.3 | 12.7667 | 1.5644 | .5205 | .7406 |
| EX1.4 | 12.6667 | 1.8161 | .4392 | .7747 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7683

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EX2 Harapan_ Responsiveness

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| EX2.1 | 12.9000 | 1.5414 | .5081 | .6644 |
| EX2.2 | 12.9333 | 1.4437 | .5104 | .6664 |
| EX2.3 | 12.9333 | 1.5816 | .4920 | .6737 |
| EX2.4 | 12.9333 | 1.6506 | .5528 | .6455 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7233

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EX3 Harapan_ Assurance

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| EX3.1 | 12.8667 | 1.4989 | .6164 | .6603 |
| EX3.2 | 12.8333 | 1.3851 | .5717 | .6797 |
| EX3.3 | 12.8667 | 1.4989 | .4844 | .7293 |
| EX3.4 | 12.9333 | 1.5126 | .5266 | .7044 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7512

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EX4 Harapan_ Empathy

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| EX4.1 | 13.2000 | 1.5448 | .4629 | .7388 |
| EX4.2 | 13.0333 | 1.3437 | .6142 | .6570 |
| EX4.3 | 13.1000 | 1.2655 | .5771 | .6812 |
| EX4.4 | 13.2667 | 1.5126 | .5527 | .6953 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7523

Reliability

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

EX5 Harapan_ Tangibles

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| EX5.1 | 12.7333 | 2.9609 | .9240 | .7616 |
| EX5.2 | 12.7667 | 3.2885 | .7603 | .8263 |
| EX5.3 | 12.7667 | 3.0126 | .6630 | .8676 |
| EX5.4 | 12.6333 | 3.2747 | .6073 | .8845 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8719

Lampiran IV Uji Regression

Regression

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|------------------------------|---------|-------------------|-----|
| Y Kepuasan Pasien | -2.7775 | 1.69107 | 100 |
| X1 Keyakinan_ Reliability | 3.7525 | .48785 | 100 |
| X2 Keyakinan_ Responsiveness | 3.9075 | .39192 | 100 |
| X3 Keyakinan_ Assurance | 3.7825 | .40771 | 100 |
| X4 Keyakinan_ Empathy | 3.6750 | .44310 | 100 |
| X5 Keyakinan_ Tangibles | 3.9375 | .45557 | 100 |

Variables Entered/Removed(b)

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|----------------------|--------|
| 1 | X5 Keyakinan_ Tangibles, X4 Keyakinan_ Empathy, X1 Keyakinan_ Reliability, X3 Keyakinan_ Assurance, X2 Keyakinan_ Responsiveness(a) | . | Enter |

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Y Kepuasan Pasien

Model Summary

| Mode | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|---------|----------|----------------------|----------------------------------|
| 1 | .681(a) | .464 | .436 | 1.27034 |

a Predictors: (Constant), X5 Keyakinan_ Tangibles, X4 Keyakinan_ Empathy, X1 Keyakinan_ Reliability, X3 Keyakinan_ Assurance, X2 Keyakinan_ Responsiveness

ANOVA(b)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|---------|
| 1 | Regression | 131.419 | 5 | 26.284 | 16.287 | .000(a) |
| | Residual | 151.693 | 94 | 1.614 | | |
| | Total | 283.112 | 99 | | | |

a Predictors: (Constant), X5 Keyakinan_ Tangibles, X4 Keyakinan_ Empathy, X1 Keyakinan_ Reliability, X3 Keyakinan_ Assurance, X2 Keyakinan_ Responsiveness

b Dependent Variable: Y Kepuasan Pasien

Coefficients(a)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| | | 1 | (Constant) | -21.198 | | |
| | X1 Keyakinan_ Reliability | 1.040 | .277 | .300 | 3.753 | .000 |
| | X2 Keyakinan_ Responsiveness | 1.005 | .408 | .233 | 2.463 | .016 |
| | X3 Keyakinan_ Assurance | 1.046 | .397 | .252 | 2.634 | .010 |
| | X4 Keyakinan_ Empathy | .708 | .305 | .186 | 2.321 | .022 |
| | X5 Keyakinan_ Tangibles | 1.025 | .297 | .276 | 3.448 | .001 |

a Dependent Variable: Y Kepuasan Pasien

Case Summaries

| | X1 Keyakinan_ Reliability | X2 Keyakinan_ Responsiveness | X3 Keyakinan_ Assurance | X4 Keyakinan_ Empathy | X5 Keyakinan_ Tangibles | Y Kepuasan Pasien |
|----|---------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | 3.75 | 4.75 | 4.75 | 3.00 | 4.00 | -2.25 |
| 2 | 4.25 | 2.50 | 3.50 | 3.00 | 3.75 | -3.00 |
| 3 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.50 | 4.50 | -2.00 |
| 4 | 3.50 | 4.00 | 4.50 | 4.00 | 4.00 | -4.50 |
| 5 | 4.75 | 4.00 | 4.25 | 2.25 | 4.00 | -.75 |
| 6 | 3.00 | 3.25 | 3.00 | 4.25 | 2.75 | -2.00 |
| 7 | 4.00 | 5.00 | 4.50 | 3.75 | 3.50 | -4.25 |
| 8 | 1.75 | 3.25 | 3.25 | 4.75 | 5.00 | -4.75 |
| 9 | 3.75 | 3.75 | 3.75 | 3.00 | 4.00 | -2.00 |
| 10 | 3.25 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.75 | -3.50 |
| 11 | 3.75 | 4.50 | 4.50 | 3.75 | 3.25 | -3.00 |
| 12 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 2.75 | 4.75 | -1.50 |
| 13 | 3.50 | 3.50 | 3.75 | 4.25 | 4.75 | -4.00 |
| 14 | 4.00 | 4.00 | 4.75 | 3.75 | 4.00 | -4.25 |
| 15 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.00 | 3.50 | -2.00 |
| 16 | 4.00 | 4.25 | 3.50 | 3.50 | 3.50 | -1.25 |
| 17 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | 3.50 | 3.00 | -1.25 |
| 18 | 3.75 | 3.50 | 2.75 | 4.50 | 4.50 | -2.25 |
| 19 | 4.00 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | -2.50 |
| 20 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 4.00 | 3.75 | -1.00 |
| 21 | 3.75 | 3.50 | 3.25 | 4.00 | 4.00 | -3.00 |
| 22 | 3.75 | 4.25 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | -3.75 |
| 23 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 3.75 | 4.00 | .00 |
| 24 | 4.75 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 2.25 | -1.50 |
| 25 | 3.25 | 3.00 | 3.50 | 3.75 | 3.75 | -2.25 |
| 26 | 4.25 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | -2.25 |
| 27 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | 4.50 | -3.25 |
| 28 | 3.25 | 3.75 | 3.75 | 3.75 | 4.25 | -3.25 |
| 29 | 3.50 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 3.50 | -3.00 |
| 30 | 4.00 | 3.00 | 3.25 | 4.25 | 4.25 | -3.75 |
| 31 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | 4.00 | 4.75 | .00 |
| 32 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | -3.75 |
| 33 | 4.00 | 4.75 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | -.50 |
| 34 | 4.00 | 4.25 | 4.50 | 3.75 | 4.00 | -1.25 |
| 35 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 3.50 | 3.75 | -2.00 |
| 36 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | .00 |
| 37 | 3.50 | 3.50 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -4.25 |
| 38 | 3.75 | 4.00 | 4.25 | 3.00 | 4.25 | -2.50 |
| 39 | 2.50 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | -2.00 |
| 40 | 4.00 | 4.25 | 4.25 | 4.00 | 3.75 | -1.25 |
| 41 | 3.00 | 3.00 | 3.25 | 2.50 | 3.25 | -8.25 |
| 42 | 3.25 | 4.00 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -4.00 |
| 43 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | -1.00 |
| 44 | 4.25 | 4.00 | 3.50 | 4.25 | 4.25 | -2.25 |
| 45 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.25 | 3.75 | -3.50 |
| 46 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 3.50 | -2.75 |
| 47 | 2.00 | 3.75 | 3.00 | 3.50 | 4.00 | -6.00 |
| 48 | 3.75 | 4.00 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -3.00 |
| 49 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | 4.00 | -3.25 |
| 50 | 3.25 | 4.00 | 3.50 | 3.75 | 4.75 | -3.00 |
| 51 | 4.00 | 4.50 | 4.00 | 3.50 | 4.00 | -1.50 |
| 52 | 3.25 | 3.00 | 2.75 | 3.25 | 2.75 | -8.50 |
| 53 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -3.75 |
| 54 | 4.50 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | -3.75 |
| 55 | 3.25 | 4.00 | 3.50 | 4.00 | 4.00 | -3.75 |

| | | | | | | |
|-------|------|------|------|------|------|-------|
| 56 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.50 | -2.00 |
| 57 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | 4.00 | .25 |
| 58 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | 4.50 | -.25 |
| 59 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 3.75 | 5.00 | -.75 |
| 60 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | -2.25 |
| 61 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.50 | -2.00 |
| 62 | 3.75 | 4.00 | 3.50 | 3.00 | 4.00 | -4.25 |
| 63 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | -4.25 |
| 64 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | -.50 |
| 65 | 4.25 | 4.50 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | .00 |
| 66 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | -3.00 |
| 67 | 3.75 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | 4.00 | -3.50 |
| 68 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 3.75 | -2.50 |
| 69 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.75 | 4.25 | -2.75 |
| 70 | 3.00 | 4.00 | 3.50 | 2.50 | 4.00 | -5.25 |
| 71 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 3.50 | -4.25 |
| 72 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -4.00 |
| 73 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | -.75 |
| 74 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 3.75 | 3.75 | -2.00 |
| 75 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | -3.25 |
| 76 | 4.50 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | .00 |
| 77 | 3.50 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | -3.50 |
| 78 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | 4.00 | -1.00 |
| 79 | 3.50 | 4.00 | 3.75 | 3.75 | 4.00 | -3.25 |
| 80 | 4.00 | 4.75 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | -.50 |
| 81 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.75 | -1.00 |
| 82 | 4.50 | 3.75 | 3.50 | 4.25 | 4.00 | -3.25 |
| 83 | 3.00 | 3.75 | 3.50 | 3.50 | 4.00 | -4.50 |
| 84 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | 4.00 | -3.50 |
| 85 | 4.50 | 3.75 | 3.50 | 3.25 | 4.00 | -3.50 |
| 86 | 3.25 | 3.75 | 3.50 | 3.25 | 4.00 | -4.50 |
| 87 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | -2.25 |
| 88 | 4.00 | 3.75 | 3.50 | 3.75 | 4.00 | -3.75 |
| 89 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | -.75 |
| 90 | 3.75 | 4.00 | 3.75 | 3.75 | 4.00 | -3.00 |
| 91 | 4.00 | 3.75 | 3.25 | 4.00 | 4.00 | -4.00 |
| 92 | 3.75 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.50 | -4.00 |
| 93 | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 3.50 | 3.75 | -2.25 |
| 94 | 3.75 | 3.25 | 3.25 | 3.50 | 3.75 | -5.50 |
| 95 | 4.50 | 3.50 | 3.25 | 4.00 | 3.75 | -4.25 |
| 96 | 4.00 | 4.75 | 4.25 | 4.00 | 4.50 | .50 |
| 97 | 4.00 | 3.50 | 2.75 | 4.00 | 3.75 | -5.25 |
| 98 | 3.00 | 4.00 | 3.75 | 3.25 | 4.00 | -4.00 |
| 99 | 3.75 | 4.00 | 4.25 | 3.75 | 3.50 | -4.00 |
| 100 | 3.75 | 3.50 | 4.00 | 3.25 | 3.00 | -5.75 |
| Total | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Lampiran V Data Pengolahan Statistik

Statistics

| | | X1 Keyakinan_ Reliability | X2 Keyakinan_ Responsiveness | X3 Keyakinan_ Assurance | X4 Keyakinan_ Empathy |
|----------------|---------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.7525 | 3.9075 | 3.7825 | 3.6750 |
| Median | | 3.7500 | 4.0000 | 3.7500 | 3.7500 |
| Mode | | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| Std. Deviation | | .48785 | .39192 | .40771 | .44310 |
| Variance | | .23800 | .15360 | .16623 | .19634 |
| Minimum | | 1.75 | 2.50 | 2.75 | 2.25 |
| Maximum | | 4.75 | 5.00 | 4.75 | 4.75 |
| Sum | | 375.25 | 390.75 | 378.25 | 367.50 |

Statistics

| | | X5 Keyakinan_ Tangibles | EX1 Harapan_ Reliability | EX2 Harapan_ Responsiveness | EX3 Harapan_ Assurance |
|----------------|---------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.9375 | 4.3175 | 4.3300 | 4.3950 |
| Median | | 4.0000 | 4.2500 | 4.2500 | 4.5000 |
| Mode | | 4.00 | 4.00 | 4.25 | 4.50 |
| Std. Deviation | | .45557 | .32148 | .29059 | .30604 |
| Variance | | .20754 | .10335 | .08444 | .09366 |
| Minimum | | 2.25 | 3.50 | 3.50 | 3.75 |
| Maximum | | 5.00 | 5.00 | 5.00 | 5.00 |
| Sum | | 393.75 | 431.75 | 433.00 | 439.50 |

Statistics

| | | EX4 Harapan_ Empathy | EX5 Harapan_ Tangibles | GAP1_ Reliability | GAP2_ Responsiveness |
|----------------|---------|----------------------------|------------------------------|----------------------|-------------------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.3300 | 4.4600 | -.5650 | -.4225 |
| Median | | 4.2500 | 4.5000 | -.5000 | -.5000 |
| Mode | | 4.25 ^a | 4.00 | -.50 | -.50 |
| Std. Deviation | | .28177 | .44907 | .58021 | .48681 |
| Variance | | .07939 | .20167 | .33664 | .23699 |
| Minimum | | 3.75 | 2.00 | -2.75 | -1.75 |
| Maximum | | 5.00 | 5.00 | .75 | .75 |
| Sum | | 433.00 | 446.00 | -56.50 | -42.25 |

Lampiran V Data Pengolahan Statistik

Statistics

| | | GAP3_ Assurance | GAP4_ Empathy | GAP5_ Tangible | Y Kepuasan Pasien |
|----------------|---------|--------------------|------------------|-------------------|----------------------|
| N | Valid | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | -.6125 | -.6550 | -.5225 | -2.7775 |
| Median | | -.6250 | -.5000 | -.5000 | -3.0000 |
| Mode | | -.25 | -.50 | -.50 | -2.00 |
| Std. Deviation | | .54746 | .49972 | .60103 | 1.69107 |
| Variance | | .29972 | .24972 | .36123 | 2.85972 |
| Minimum | | -2.00 | -2.25 | -2.00 | -8.50 |
| Maximum | | .75 | .25 | 1.00 | .50 |
| Sum | | -61.25 | -65.50 | -52.25 | -277.75 |

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

K_X1 Keyakinan_ Reliability

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 1 Sangat Rendah (1.00 - 1.80) | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 2 Rendah (> 1.80 - 2.60) | 2 | 2.0 | 2.0 | 3.0 |
| | 3 Sedang (> 2.60 - 3.40) | 16 | 16.0 | 16.0 | 19.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 70 | 70.0 | 70.0 | 89.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_X2 Keyakinan_ Responsiveness

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 2 Rendah (> 1.80 - 2.60) | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 3 Sedang (> 2.60 - 3.40) | 8 | 8.0 | 8.0 | 9.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 77 | 77.0 | 77.0 | 86.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 14 | 14.0 | 14.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_X4 Keyakinan_ Empathy

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid | 3 Sedang (> 2.60 - 3.40) | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 71 | 71.0 | 71.0 | 84.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 16 | 16.0 | 16.0 | 100.0 |
| Total | | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran V Data Pengolahan Statistik

K_X3 Keyakinan_ Assurance

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> 1.80 - 2.60) | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| | 3 Sedang (> 2.60 - 3.40) | 14 | 14.0 | 14.0 | 18.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 74 | 74.0 | 74.0 | 92.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 8 | 8.0 | 8.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_X5 Keyakinan_ Tangibles

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> 1.80 - 2.60) | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 3 Sedang (> 2.60 - 3.40) | 7 | 7.0 | 7.0 | 8.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 69 | 69.0 | 69.0 | 77.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 23 | 23.0 | 23.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_EX1 Harapan_ Reliability

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 36 | 36.0 | 36.0 | 36.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 64 | 64.0 | 64.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_EX2 Harapan_ Responsiveness

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 26 | 26.0 | 26.0 | 26.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 74 | 74.0 | 74.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_EX4 Harapan_ Empathy

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 25 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 75 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran V Data Pengolahan Statistik

K_EX3 Harapan_ Assurance

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 28 | 28.0 | 28.0 | 28.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 72 | 72.0 | 72.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_EX5 Harapan_ Tangibles

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> 1.80 - 2.60) | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 4 Tinggi (> 3.40 - 4.20) | 24 | 24.0 | 24.0 | 25.0 |
| | 5 Sangat Tinggi (> 4.20 - 5.00) | 75 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_GAP1 _ Reliability

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 Sangat Rendah (-4 - -2.4) | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | 2 Rendah (> -2.4 - -0.8) | 26 | 26.0 | 26.0 | 28.0 |
| | 3 Sedang (> -0.8 - 0.8) | 72 | 72.0 | 72.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_GAP2 _ Responsiveness

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> -2.4 - -0.8) | 13 | 13.0 | 13.0 | 13.0 |
| | 3 Sedang (> -0.8 - 0.8) | 87 | 87.0 | 87.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_GAP4 _ Empathy

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> -2.4 - -0.8) | 34 | 34.0 | 34.0 | 34.0 |
| | 3 Sedang (> -0.8 - 0.8) | 66 | 66.0 | 66.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_GAP3 _ Assurance

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> -2.4 - -0.8) | 34 | 34.0 | 34.0 | 34.0 |
| | 3 Sedang (> -0.8 - 0.8) | 66 | 66.0 | 66.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran V Data Pengolahan Statistik

K_GAP5 _ Tangible

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> -2.4 - -0.8) | 30 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | 3 Sedang (> -0.8 - 0.8) | 69 | 69.0 | 69.0 | 99.0 |
| | 4 Tinggi (> 0.8 - 2.4) | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

K_Y Kepuasan Pasien

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2 Rendah (> -12 - -4) | 25 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | 3 Sedang (> -4 - 4) | 75 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran VI Data Deskriptif Responden

Frequency Table

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 Laki-laki | 40 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | 2 Perempuan | 60 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 SD | 6 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| | 2 SMP | 15 | 15.0 | 15.0 | 21.0 |
| | 3 SMU | 46 | 46.0 | 46.0 | 67.0 |
| | 4 Akademi | 5 | 5.0 | 5.0 | 72.0 |
| | 5 PT | 26 | 26.0 | 26.0 | 98.0 |
| | 6 Lain-lain | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Umur

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 < 20 thn | 12 | 12.0 | 12.0 | 12.0 |
| | 2 20 - 29 thn | 34 | 34.0 | 34.0 | 46.0 |
| | 3 30 - 39 thn | 24 | 24.0 | 24.0 | 70.0 |
| | 4 40 - 49 thn | 18 | 18.0 | 18.0 | 88.0 |
| | 5 >50 thn | 12 | 12.0 | 12.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 PNS | 8 | 8.0 | 8.0 | 8.0 |
| | 2 TNI/POLRI | 1 | 1.0 | 1.0 | 9.0 |
| | 3 Wiraswasta | 36 | 36.0 | 36.0 | 45.0 |
| | 5 Buruh | 4 | 4.0 | 4.0 | 49.0 |
| | 6 Pelajar | 13 | 13.0 | 13.0 | 62.0 |
| | 7 Lain lain | 38 | 38.0 | 38.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Case Summaries

| | Jenis | | | |
|----|---------|------------|------|-----------|
| | Kelamin | Pendidikan | Umur | Pekerjaan |
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 1 | 5 | 3 | 3 |
| 8 | 2 | 5 | 2 | 7 |
| 9 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| 10 | 1 | 3 | 4 | 1 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 2 | 5 | 2 | 7 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | 1 | 5 | 2 | 7 |
| 16 | 1 | 3 | 5 | 7 |
| 17 | 2 | 5 | 3 | 7 |
| 18 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 2 | 2 | 4 | 7 |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| 22 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 23 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 24 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 25 | 2 | 3 | 1 | 6 |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 26 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 27 | 2 | 5 | 2 | 1 |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| 29 | 1 | 4 | 2 | 6 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 1 | 3 | 5 | 7 |
| 32 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 33 | 1 | 5 | 2 | 7 |
| 34 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 35 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 38 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 39 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 40 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 41 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 42 | 2 | 4 | 3 | 7 |
| 43 | 2 | 1 | 3 | 7 |
| 44 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 46 | 2 | 5 | 3 | 7 |
| 47 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 48 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 49 | 2 | 6 | 5 | 7 |
| 50 | 1 | 5 | 4 | 3 |
| 51 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 52 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 53 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 54 | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 55 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 56 | 2 | 1 | 3 | 7 |
| 57 | 2 | 5 | 4 | 1 |
| 58 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| 59 | 1 | 5 | 3 | 7 |
| 60 | 2 | 5 | 3 | 1 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 63 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 64 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 65 | 1 | 5 | 4 | 1 |

| | | | | |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| 66 | 2 | 3 | 5 | 7 |
| 67 | 2 | 5 | 4 | 7 |
| 68 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| 69 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 70 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 2 | 3 | 3 | 7 |
| 72 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| 73 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 74 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 2 | 1 | 4 | 5 |
| 76 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 77 | 1 | 2 | 5 | 5 |
| 78 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 79 | 2 | 3 | 2 | 6 |
| 80 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| 81 | 1 | 2 | 4 | 3 |
| 82 | 1 | 6 | 5 | 7 |
| 83 | 1 | 5 | 2 | 7 |
| 84 | 1 | 5 | 5 | 7 |
| 85 | 2 | 5 | 3 | 3 |
| 86 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 87 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 88 | 2 | 2 | 5 | 7 |
| 89 | 1 | 3 | 1 | 7 |
| 90 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 91 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 92 | 2 | 5 | 2 | 7 |
| 93 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| 94 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 95 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 96 | 1 | 3 | 2 | 7 |
| 97 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 98 | 2 | 4 | 3 | 7 |
| 99 | 2 | 3 | 2 | 7 |
| 100 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| Total N | 100 | 100 | 100 | 100 |

Lampiran VII

tabel r

| 1 tail | 0.01 | 0.05 | 0.15 | 0.3 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.985 | 0.929 | 0.814 | 0.649 |
| 2 | 0.881 | 0.770 | 0.640 | 0.486 |
| 3 | 0.776 | 0.663 | 0.542 | 0.404 |
| 4 | 0.695 | 0.590 | 0.479 | 0.353 |
| 5 | 0.634 | 0.536 | 0.433 | 0.317 |
| 6 | 0.586 | 0.495 | 0.399 | 0.290 |
| 7 | 0.548 | 0.462 | 0.371 | 0.270 |
| 8 | 0.516 | 0.434 | 0.349 | 0.253 |
| 9 | 0.489 | 0.411 | 0.330 | 0.237 |
| 10 | 0.465 | 0.392 | 0.314 | 0.227 |
| 11 | 0.445 | 0.375 | 0.300 | 0.216 |
| 12 | 0.427 | 0.360 | 0.288 | 0.207 |
| 13 | 0.411 | 0.346 | 0.277 | 0.199 |
| 14 | 0.397 | 0.334 | 0.267 | 0.192 |
| 15 | 0.384 | 0.323 | 0.258 | 0.186 |
| 16 | 0.373 | 0.310 | 0.250 | 0.180 |
| 17 | 0.362 | 0.305 | 0.243 | 0.175 |
| 18 | 0.352 | 0.296 | 0.237 | 0.170 |
| 19 | 0.343 | 0.289 | 0.230 | 0.165 |
| 20 | 0.335 | 0.282 | 0.225 | 0.161 |
| 21 | 0.327 | 0.275 | 0.219 | 0.157 |
| 22 | 0.320 | 0.269 | 0.214 | 0.154 |
| 23 | 0.313 | 0.263 | 0.210 | 0.150 |
| 24 | 0.307 | 0.258 | 0.206 | 0.147 |
| 25 | 0.301 | 0.253 | 0.201 | 0.144 |
| 26 | 0.295 | 0.248 | 0.198 | 0.141 |
| 27 | 0.290 | 0.244 | 0.194 | 0.139 |
| 28 | 0.285 | 0.239 | 0.191 | 0.136 |
| 29 | 0.280 | 0.235 | 0.187 | 0.134 |
| 30 | 0.275 | 0.231 | 0.184 | 0.132 |
| 31 | 0.271 | 0.228 | 0.177 | 0.130 |
| 32 | 0.268 | 0.225 | 0.170 | 0.128 |
| 33 | 0.264 | 0.222 | 0.163 | 0.127 |
| 34 | 0.261 | 0.219 | 0.156 | 0.125 |
| 35 | 0.257 | 0.216 | 0.149 | 0.123 |
| 36 | 0.253 | 0.213 | 0.142 | 0.121 |
| 37 | 0.250 | 0.210 | 0.135 | 0.119 |
| 38 | 0.246 | 0.207 | 0.128 | 0.118 |
| 39 | 0.243 | 0.204 | 0.121 | 0.116 |
| 40 | 0.239 | 0.201 | 0.114 | 0.114 |
| 41 | 0.237 | 0.199 | 0.113 | 0.113 |
| 42 | 0.235 | 0.197 | 0.112 | 0.112 |
| 43 | 0.233 | 0.196 | 0.111 | 0.111 |
| 44 | 0.230 | 0.194 | 0.110 | 0.110 |
| 45 | 0.228 | 0.192 | 0.109 | 0.109 |
| 46 | 0.226 | 0.190 | 0.108 | 0.108 |
| 47 | 0.224 | 0.188 | 0.107 | 0.107 |
| 48 | 0.222 | 0.187 | 0.106 | 0.106 |
| 49 | 0.220 | 0.185 | 0.105 | 0.105 |
| 50 | 0.218 | 0.183 | 0.104 | 0.104 |

tabel t

| 1-tail | 0.005 | 0.01 | 0.025 | 0.05 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 2-tail | 0.01 | 0.02 | 0.05 | 0.1 |
| 51 | 2.676 | 2.402 | 2.008 | 1.675 |
| 52 | 2.674 | 2.400 | 2.007 | 1.675 |
| 53 | 2.672 | 2.399 | 2.006 | 1.674 |
| 54 | 2.670 | 2.397 | 2.005 | 1.674 |
| 55 | 2.668 | 2.396 | 2.004 | 1.673 |
| 56 | 2.667 | 2.395 | 2.003 | 1.673 |
| 57 | 2.665 | 2.394 | 2.002 | 1.672 |
| 58 | 2.663 | 2.392 | 2.002 | 1.672 |
| 59 | 2.662 | 2.391 | 2.001 | 1.671 |
| 60 | 2.660 | 2.390 | 2.000 | 1.671 |
| 61 | 2.659 | 2.389 | 2.000 | 1.670 |
| 62 | 2.657 | 2.388 | 1.999 | 1.670 |
| 63 | 2.656 | 2.387 | 1.998 | 1.669 |
| 64 | 2.655 | 2.386 | 1.998 | 1.669 |
| 65 | 2.654 | 2.385 | 1.997 | 1.669 |
| 66 | 2.652 | 2.384 | 1.997 | 1.668 |
| 67 | 2.651 | 2.383 | 1.996 | 1.668 |
| 68 | 2.650 | 2.382 | 1.995 | 1.668 |
| 69 | 2.649 | 2.382 | 1.995 | 1.667 |
| 70 | 2.648 | 2.381 | 1.994 | 1.667 |
| 71 | 2.647 | 2.380 | 1.994 | 1.667 |
| 72 | 2.646 | 2.379 | 1.993 | 1.666 |
| 73 | 2.645 | 2.379 | 1.993 | 1.666 |
| 74 | 2.644 | 2.378 | 1.993 | 1.666 |
| 75 | 2.643 | 2.377 | 1.992 | 1.665 |
| 76 | 2.642 | 2.376 | 1.992 | 1.665 |
| 77 | 2.641 | 2.376 | 1.991 | 1.665 |
| 78 | 2.640 | 2.375 | 1.991 | 1.665 |
| 79 | 2.640 | 2.374 | 1.990 | 1.664 |
| 80 | 2.639 | 2.374 | 1.990 | 1.664 |
| 81 | 2.638 | 2.373 | 1.990 | 1.664 |
| 82 | 2.637 | 2.373 | 1.989 | 1.664 |
| 83 | 2.636 | 2.372 | 1.989 | 1.663 |
| 84 | 2.636 | 2.372 | 1.989 | 1.663 |
| 85 | 2.635 | 2.371 | 1.988 | 1.663 |
| 86 | 2.634 | 2.370 | 1.988 | 1.663 |
| 87 | 2.634 | 2.370 | 1.988 | 1.663 |
| 88 | 2.633 | 2.369 | 1.987 | 1.662 |
| 89 | 2.632 | 2.369 | 1.987 | 1.662 |
| 90 | 2.632 | 2.368 | 1.987 | 1.662 |
| 91 | 2.631 | 2.368 | 1.986 | 1.662 |
| 92 | 2.630 | 2.368 | 1.986 | 1.662 |
| 93 | 2.630 | 2.367 | 1.986 | 1.661 |
| 94 | 2.629 | 2.367 | 1.986 | 1.661 |
| 95 | 2.629 | 2.366 | 1.985 | 1.661 |
| 96 | 2.628 | 2.366 | 1.985 | 1.661 |
| 97 | 2.627 | 2.365 | 1.985 | 1.661 |
| 98 | 2.627 | 2.365 | 1.984 | 1.661 |
| 99 | 2.626 | 2.365 | 1.984 | 1.660 |
| 100 | 2.626 | 2.364 | 1.984 | 1.660 |

tabel F

5%

| df | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 51 | 4.030 | 3.179 | 2.786 | 2.553 | 2.397 | 2.283 | 2.195 | 2.126 | 2.069 |
| 52 | 4.027 | 3.175 | 2.783 | 2.550 | 2.393 | 2.279 | 2.192 | 2.122 | 2.066 |
| 53 | 4.023 | 3.172 | 2.779 | 2.546 | 2.389 | 2.275 | 2.188 | 2.119 | 2.062 |
| 54 | 4.020 | 3.168 | 2.776 | 2.543 | 2.386 | 2.272 | 2.185 | 2.115 | 2.059 |
| 55 | 4.016 | 3.165 | 2.773 | 2.540 | 2.383 | 2.269 | 2.181 | 2.112 | 2.055 |
| 56 | 4.013 | 3.162 | 2.769 | 2.537 | 2.380 | 2.266 | 2.178 | 2.109 | 2.052 |
| 57 | 4.010 | 3.159 | 2.766 | 2.534 | 2.377 | 2.263 | 2.175 | 2.106 | 2.049 |
| 58 | 4.007 | 3.156 | 2.764 | 2.531 | 2.374 | 2.260 | 2.172 | 2.103 | 2.046 |
| 59 | 4.004 | 3.153 | 2.761 | 2.528 | 2.371 | 2.257 | 2.169 | 2.100 | 2.043 |
| 60 | 4.001 | 3.150 | 2.758 | 2.525 | 2.368 | 2.254 | 2.167 | 2.097 | 2.040 |
| 61 | 3.998 | 3.148 | 2.755 | 2.523 | 2.366 | 2.251 | 2.164 | 2.094 | 2.037 |
| 62 | 3.996 | 3.145 | 2.753 | 2.520 | 2.363 | 2.249 | 2.161 | 2.092 | 2.035 |
| 63 | 3.993 | 3.143 | 2.751 | 2.518 | 2.361 | 2.246 | 2.159 | 2.089 | 2.032 |
| 64 | 3.991 | 3.140 | 2.748 | 2.515 | 2.358 | 2.244 | 2.156 | 2.087 | 2.030 |
| 65 | 3.989 | 3.138 | 2.746 | 2.513 | 2.356 | 2.242 | 2.154 | 2.084 | 2.027 |
| 66 | 3.986 | 3.136 | 2.744 | 2.511 | 2.354 | 2.239 | 2.152 | 2.082 | 2.025 |
| 67 | 3.984 | 3.134 | 2.742 | 2.509 | 2.352 | 2.237 | 2.150 | 2.080 | 2.023 |
| 68 | 3.982 | 3.132 | 2.740 | 2.507 | 2.350 | 2.235 | 2.148 | 2.078 | 2.021 |
| 69 | 3.980 | 3.130 | 2.737 | 2.505 | 2.348 | 2.233 | 2.145 | 2.076 | 2.019 |
| 70 | 3.978 | 3.128 | 2.736 | 2.503 | 2.346 | 2.231 | 2.143 | 2.074 | 2.017 |
| 71 | 3.976 | 3.126 | 2.734 | 2.501 | 2.344 | 2.229 | 2.142 | 2.072 | 2.015 |
| 72 | 3.974 | 3.124 | 2.732 | 2.499 | 2.342 | 2.227 | 2.140 | 2.070 | 2.013 |
| 73 | 3.972 | 3.122 | 2.730 | 2.497 | 2.340 | 2.226 | 2.138 | 2.068 | 2.011 |
| 74 | 3.970 | 3.120 | 2.728 | 2.495 | 2.338 | 2.224 | 2.136 | 2.066 | 2.009 |
| 75 | 3.968 | 3.119 | 2.727 | 2.494 | 2.337 | 2.222 | 2.134 | 2.064 | 2.007 |
| 76 | 3.967 | 3.117 | 2.725 | 2.492 | 2.335 | 2.220 | 2.133 | 2.063 | 2.006 |
| 77 | 3.965 | 3.115 | 2.723 | 2.490 | 2.333 | 2.219 | 2.131 | 2.061 | 2.004 |
| 78 | 3.963 | 3.114 | 2.722 | 2.489 | 2.332 | 2.217 | 2.129 | 2.059 | 2.002 |
| 79 | 3.962 | 3.112 | 2.720 | 2.487 | 2.330 | 2.216 | 2.128 | 2.058 | 2.001 |
| 80 | 3.960 | 3.111 | 2.719 | 2.486 | 2.329 | 2.214 | 2.126 | 2.056 | 1.999 |
| 81 | 3.959 | 3.109 | 2.717 | 2.484 | 2.327 | 2.213 | 2.125 | 2.055 | 1.998 |
| 82 | 3.957 | 3.108 | 2.716 | 2.483 | 2.326 | 2.211 | 2.123 | 2.053 | 1.996 |
| 83 | 3.956 | 3.107 | 2.715 | 2.482 | 2.324 | 2.210 | 2.122 | 2.052 | 1.995 |
| 84 | 3.955 | 3.105 | 2.713 | 2.480 | 2.323 | 2.209 | 2.121 | 2.051 | 1.993 |
| 85 | 3.953 | 3.104 | 2.712 | 2.479 | 2.322 | 2.207 | 2.119 | 2.049 | 1.992 |
| 86 | 3.952 | 3.103 | 2.711 | 2.478 | 2.321 | 2.206 | 2.118 | 2.048 | 1.991 |
| 87 | 3.951 | 3.101 | 2.709 | 2.476 | 2.319 | 2.205 | 2.117 | 2.047 | 1.989 |
| 88 | 3.949 | 3.100 | 2.708 | 2.475 | 2.318 | 2.203 | 2.115 | 2.045 | 1.988 |
| 89 | 3.948 | 3.099 | 2.707 | 2.474 | 2.317 | 2.202 | 2.114 | 2.044 | 1.987 |
| 90 | 3.947 | 3.098 | 2.706 | 2.473 | 2.316 | 2.201 | 2.113 | 2.043 | 1.986 |
| 91 | 3.946 | 3.097 | 2.705 | 2.472 | 2.315 | 2.200 | 2.112 | 2.042 | 1.984 |
| 92 | 3.945 | 3.095 | 2.704 | 2.471 | 2.313 | 2.199 | 2.111 | 2.041 | 1.983 |
| 93 | 3.943 | 3.094 | 2.703 | 2.470 | 2.312 | 2.198 | 2.110 | 2.040 | 1.982 |
| 94 | 3.942 | 3.093 | 2.701 | 2.469 | 2.311 | 2.197 | 2.109 | 2.038 | 1.981 |
| 95 | 3.941 | 3.092 | 2.700 | 2.467 | 2.310 | 2.196 | 2.108 | 2.037 | 1.980 |
| 96 | 3.940 | 3.091 | 2.699 | 2.466 | 2.309 | 2.195 | 2.106 | 2.036 | 1.979 |
| 97 | 3.939 | 3.090 | 2.698 | 2.465 | 2.308 | 2.194 | 2.105 | 2.035 | 1.978 |
| 98 | 3.938 | 3.089 | 2.697 | 2.465 | 2.307 | 2.193 | 2.104 | 2.034 | 1.977 |
| 99 | 3.937 | 3.088 | 2.696 | 2.464 | 2.306 | 2.192 | 2.103 | 2.033 | 1.976 |
| 100 | 3.936 | 3.087 | 2.696 | 2.463 | 2.305 | 2.191 | 2.103 | 2.032 | 1.975 |



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(**BAPPEDA**)

Alamat : Jl. Parasamya No. 1 Beran, Tridadi, Sleman 55511
Telp. & Fax. (0274) 868800 e-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 1847 / 2007

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Izin Kuliah Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan dan Penelitian.
Menunjuk : Surat dari Dekan Fak. Ekonomi Univ. Islam Indonesia Yogyakarta Nomor: 309/DEK/10/DAU/XI/2007 Tanggal: 12 Nopember 2007. Hal : Izin Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : **ANJAR RAHMULYONO**
No. Mhs/NIM/NIP/NIK : 04311196
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UII Yogyakarta
Alamat Instansi/Perguruan Tinggi : Condongcatur, Depok Sleman, Yogyakarta
Alamat Rumah : Jl. Afandi Soropadan No. 37 Condongcatur Depok Sleman
No. Telp / Hp : 081327167502
Untuk : Mengadakan penelitian dengan judul:
"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DEPOK 1 SLEMAN"
Lokasi : Puskesmas Depok 1 Sleman
Waktu : Selama 3 (tiga) bulan mulai tanggal : 14 November 2007 s/d 14 Februari 2008.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melapor diri kepada pejabat pemerintah setempat (Camat/ Lurah Desa) atau kepala instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar kepada Bupati melalui kepala Bappeda.
4. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/ non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di : Sleman
Pada Tanggal : 14 November 2007

A.n. Kepala BAPPEDA Kab. Sleman
Ka. Bidang Teknologi & Kerjasama
u.b. Ka. Sub Bid. Kerjasama


Drs. Slamet Riyadi, MM
NIP. 490 027 188

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Ka. Dinas Pol. PP. Dan Tibmas Kab. Sleman
3. Ka. Dinas Kesehatan Kab. Sleman
4. Ka. Bid. Percn. SDM Bappeda Kab. Sleman
5. Camat Kec. Depok
6. Ka. Puskesmas Depok 1
7. Dekan Fak. Ekonomi-UII Yogyakarta
8. Peninggal



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS DEPOK I

Alamat : Nanggulan, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta.
Telp. (0274) 7484309, 7495012

SURAT KETERANGAN

No : 074/242

Yang bertanda tangan dibawah ini PLH Kepala Puskesmas Depok I dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ANJAR RAHMULYONO

Telah melaksanakan Penelitian dengan judul :

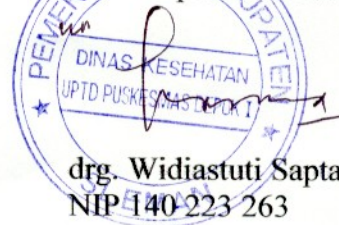
" ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DEPOK I SLEMAN "

Mulai tanggal : 14 November 2007 s/d tanggal 14 Februari 2008 .

Demikian Surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Depok, 6 Desember 2007

PLH Kepala Puskesmas Depok I



drg. Widiastuti Saptariani
NIP 140-223-263