



SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI BAGIAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS STELLA MARIS
MAKASSAR**

PENELITIAN NON-EXSPERIMENTAL

OLEH

JENIVERMATASARINA

CX1714201178

KRISNAWATI

CX1714201179

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS MAKASSAR**

2019



SKRIPSI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI BAGIAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS STELLA MARIS
MAKASSAR

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Stella Maris Makassar

OLEH

JENIVERMATASARINA

CX1714201178

KRISNAWATI

CX1714201179

PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS MAKASSAR

2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jenivermatasarina

Nim : CX1714201178

Nama : Krisnawati

Nim : CX1714201179

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini merupakan hasil karya kami sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 27 Maret 2019

Yang Menyatakan,

Jenivermatasarina

Krisnawati

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

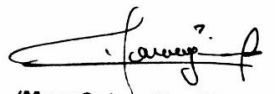
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI BAGIAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RS STELLA MARIS
MAKASSAR

Diajukan oleh:

JENIVERMATASARINA (CX1714201178)
KRISNAWATI (CX1714201179)

Disetujui oleh:

Pembimbing


(Mery Solon, Ns., M.Kes)
NIDN: 0910057502

Wakil Ketua Bidang Akademik


(Henny Pongantung, Ns., MSN., DN.Sc.)
NIDN: 0912106501

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS
MAKASSAR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Jenivermatasarina (CX1714201178)

Krisnawati (CX1714201179)

Telah dibimbing dan disetujui oleh:

(Mery Solon, Ns, M.Kes)

NIDN: 0910057502


Telah Diuji dan dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Pada Tanggal 27
Maret 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

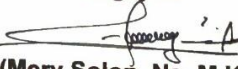
Penguji I


(Asrijal Bakri, Ns., M.Kes)
NIDN: 0918087701

Penguji II



(Siprianus Abd. S. Si, Ns. M.Kes)
NIDN: 0928027101

Penguji III


(Mery Solon, Ns, M.Kes)
NIDN: 0910057502

Makassar, 27 Maret 2019

Program S1 Keperawatan dan Ners
Ketua STIK Stella Maris Makassar


(Siprianus Abd. S. Si, Ns, M.Kes)
NIDN: 0928027101

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Jenivermatasarina
Nim : CX1714201178

2. Nama : Krisnawati
Nim : CX1714201179

Menyatakan menyetujui dan memberikan kewenangan kepada sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris (STIK) Makassar untuk menyimpan, mengalih-media/ formatkan, merawat dan mempublikasikan skripsi ini untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, 27 Maret 2019

Yang Menyatakan,

Jenivermatasarina

Krisnawati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Hubungan Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar"**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu tugas akhir bagi kelulusan mahasiswa/mahasiswi STIK Stella Maris Makassar Program S1 Keperawatan dan memperoleh gelar sarjana keperawatan di STIK Stella Maris Makassar. Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, pengarahan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Siprianus Abdu, S.Si.,Ns.,M.Kes. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar
2. Henny Pongantung, Ns.,MSN.,DN.Sc. selaku wakil I Bidang Akademik STIK Stella Maris Makassar.
3. Fransiska Anita, S.Kep,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.MB, selaku ketua prodi studi Sarjana keperawatan STIK Stella Maris Makassar.
4. Mery Solon, Ns, M.kes. selaku staff dosen pengajar dan selaku pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik, dan memberi pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
6. dr. Thomas Suharto, MMR, selaku direktur Rumah Sakit Stella Maris Makassar yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

7. Teristimewa kedua Orang Tua sanak-saudara yang selalu mendukung dan memberikan support kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 yang telah banyak memberi dukungan dan motivasi serta kebersamaan selama menempuh pendidikan di STIK Stella Maris Makassar, serta semua pihak (tidak sempat menuliskan nama) yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sukses buat kita semua.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini sebagai wujud ketidaksempurnaan manusia dalam berbagai hal disebabkan keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi inspiratif untuk melakukan penelitian selanjutnya.

Makassar, 20 Maret 2019

Tim penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR (Dibimbing oleh Mery Solon)

JENIVERMATASARINA

KRISNAWATI

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN STIK STELLA MARIS
X + 44 Halaman + 22 Pustaka + 9 Tabel + 10 Lampiran**

Mutu pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Tujuan peneliti ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang bagian pendaftaran di RS Stella Maris Makassar. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional* dilakukan dengan menggunakan kuesioner baku. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke ruang pendaftaran RS Stella Maris Makassar dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *consecutive* sampling dengan jumlah sampel 80 responden (pasien) yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Uji statistic yang digunakan adalah uji *chi square* dengan menggunakan uji alternative *continuity correction* dengan tingkat kemaknaan berdasarkan nilai $\alpha=0,05$, diperoleh nilai $p=0,000$, hal ini menunjukkan nilai $p < \alpha$ artinya (H_a) diterima dan (H_o) ditolak, dengan demikian ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 22 (2010-2018)

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF SERVICE IN HOSPITAL WITH LEVEL PATIENTS' SATISFACTION IN REGISTRATION SECTION AT STELLA MARIS MAKASSAR HOSPITAL (Advised by Mery Solon)

**JENIVERMATASARINA
KRISNAWATI**

**Bachelor Program of Nursing of STIK STELLA MARIS
X + 44 Pages + 22 References + 9 Table + 10 Attachment**

The quality of services as an indicator of the quality of health care institution in society. The purpose of this study was to determine the relationship between quality of services care with patients' satisfaction in Registration Section at Stella Maris Hospital Makassar. This research was a descriptive correlational with cross sectional study and used the standard questionnaires for collecting data. The population in this study were all patients who come in Registration Section at Stella Maris Hospital Makassar and sampling techniques was a consecutive sampling by 80 respondents. Statistical test used the chi square test and using the continuity correction with the significance level $\alpha = 0,05$ in order to obtain the value of $p = 0,000$, that showed the value of $p < \alpha$ means (H_a) accept and (H_o) was rejected and there is relationship between quality of service with level patients' satisfaction in Registration Section at Stella Maris Hospital Makassar.

Keywords : Relationship between, Patients' Satisfaction

Bibliography : 22 (2010-2018)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKAT DAN ISTILAH	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Bagi Masyarakat/Penderita	3
2. Bagi Institusi Pendidikan	4
3. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan	4
4. Bagi Peneliti.....	4

5. Bagi Peneliti Lain	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Kajian Teori	5
1. Pengertian Mutu Pelayanan	5
2. Pengukuran Mutu Pelayanan	7
3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	12
4. Kepuasan pasien	14
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	19
A. Kerangka Konseptual	19
B. Hipotesis Penelitian	21
C. Definisi operasional	22
BAB IV METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
D. Instrumen Penelitian	25
E. Pengumpulan Data	26
F. Pengolahan Data	27
G. Analisis Data	28
1. Analisis Univariat	28
2. Analisis Bivariat	29
DAFTAR PUSTAKA	
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Pengantar	30
2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
3. Karakteristik Umum Responden	32
4. Hasil Analisa Variabel Penelitian	35
B. Pembahasan	38
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	43

A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi oprasional variable penelitian.....	22
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin Di Ruang Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar Januari 2019.....	32
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar Januari 2019.....	33
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rumah sakit Stella Maris Makassar Januari 2019.....	34
Tabel 5.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Mutu Pelayanan Di Ruang Pendaftaran RS Stella Maris Makassar Januari 2019.....	35
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar 2019.....	36
Tabel 5.6 Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar 2019.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka konseptual.....	19
Gambar 1.2 Bagan penelitian accidental sampling	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan
- Lampiran 2 : Surat Ijin Pengambilan Data Awal
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 4 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 5 : Lembar Instrumen Penelitian/ Kuesioner
- Lampiran 6 : surat ijin Penelitian
- Lampiran 7 : surat ijin selesai Penelitian
- Lampiran 8 : Master table
- Lampiran 9 : Hasil Penelitian
- Lampiran 10 : Lembar Konsul

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

WHO	: <i>World Health Organizat</i>
/	: atau, per
-	: Sampai
<	: Kurang dari
≥	: Lebih dari/ sama dengan
α	: Alfa
eHa	: Hipotesis alternatif
H0	: Hipotesis nol
SPSS	: Statistical Program for Social Scie

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan, memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Peran rumah sakit bagi Kementerian Kesehatan sebenarnya bukan hanya sekedar menjalankan amanat konstitusi dan undang-undang tetapi secara bermakna memang tidak terbantahkan hubungan langsung antara status kesehatan dengan tingkat produktifitas penduduk suatu negara. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit menjadi salah satu bukti bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik, rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan

kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan (Kementrian Kesehatan RI, 2010).

Pelayanan rawat jalan ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan financial bagi rumah sakit. Sebelum mendapatkan perawatan rawat jalan di rumah sakit, pasien harus terlebih dahulu mendaftarkan diri di loket pendaftaran rawat jalan, dimana loket pendaftaran rawat jalan adalah salah satu gerbang utama yang ada di rumah sakit, yang memberikan kesan pertama bagi pasien dan keluarga. Kesan yang positif akan memberikan rasa puas. Kepuasan didefinisikan sebagai adanya perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Woodruff and Gardial dalam supriyanto (2006:125).

Berdasarkan pengalaman yang terjadi di rumah sakit khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan banyak sekali pasien mengeluhkan kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan, ketanggapan dan kehandalan petugas pelayanan, yang menyebabkan pasien kurang puas pada pelayanan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan fenomena dan hasil-hasil penelitian sebelumnya dimana pasien maupun keluarga selalu mengharapkan pelayanan rumah sakit, khususnya di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Fasilitas yang baik, kehandalan, ketanggapan, jaminan serta empathy dari para petugas pelayanan pendaftaran. Oleh karna itu rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien, berdasarkan uraian dan

fakta tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

B. Rumusan Masalah

- a. Apakah ada hubungan mutu pelayanan dibagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan tingkat kepuasan pasien ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Dibagian pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi mutu pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien dibagian Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar
- c. Menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar

D. Manfaat Penelitian

1. Pasien

Mendapatkan mutu pelayanan yang baik dan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2. Rumah Sakit

Agar pihak rumah sakit dapat berusaha memperbaiki, memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan sehingga mampu memenuhi harapan pasien, keluarga dan masyarakat.

3. Petugas pelayanan pendaftaran

Memberikan pelayanan yang lebih baik, dan lebih mempertahankan aspek-aspek *Reability, Assurance, Tangible, Emphaty* dan *Responsive*.

4. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang berharga dan memperluas wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang diperoleh selama proses penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Mutu Pelayanan

1. Pengertian mutu pelayanan

Mutu pelayanan adalah kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi yang telah ditetapkan (Depkes RI, 2006).

Pelayanan merupakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang, kelompok dan lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba (dalam Azwar,1996:35) adalah “setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dan mencegah”.

Pelayanan kesehatan juga didefinisikan sebagai pelayanan yang memenuhi tujuan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat.

Menurut Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan pemakai industry serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996:38-39) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Untuk melihat pelayan itu meningkat dan memenuhi keinginan pelanggan atau masyarakat, ada beberapa cara untuk menilainya, antara lain dengan system keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan serta pengamat pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian focus pada kebutuhan /keinginan masyarakat diartikan sebagai orientasi pemerintah terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat atas layanan yang diinginkan masyarakat.

2. Pengukuran mutu pelayanan

Mutu pelayanan dapat diukur dengan menggunakan tiga variable, yaitu *input*, proses, dan *output/outcome*.

a. Aspek struktur (*input*)

Struktur merupakan semua input untuk semua system pelayanan sebuah rumah sakit yang meliputi M1 (tenaga), M2 (sarana prasarana), dan lainnya. Ada sebuah asumsi yang menyatakan bahwa jika struktur sistem rumah sakit tertata dengan baik akan lebih menjamin mutu pelayanan. segala sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan seperti, tenaga, dana, obat, fasilitas peralatan, teknologi, organisasi, dan informasi.

b. Proses merupakan interaksi professional antara pemberi pelayanan dengan konsumen (pasien/masyarakat). Setiap tindakan harus selalu mempertimbangkan nilai yang dianut pada diri pasien.

c. *Output/outcome*

Adalah hasil pelayanan kesehatan atau pelayanan yaitu perubahan yang terjadi pada konsumen termasuk kepuasan dari konsumen. (Nursalam,2015).

Selain itu terdapat lima determinan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan (Nursalam, 2015):

a. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atau pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai keandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- 2) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- 3) Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga penguasaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya.
- 4) Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek, pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang dapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya

tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif.

Setiap petugas rumah sakit dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari petugas rumah sakit untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Contohnya petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat kebingungan, petugas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan petugas memberikan informasi dengan jelas dan lengkap pada pasien.

c. Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

Untuk memperoleh suatu pelayanan yang menyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan :

- 1). Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
- 2). Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan
- 3). Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (menyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, menyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

d. Empati (*emphaty*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki/adanya empati

dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Bentuk dan kualitas layanan dari empati, orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal berikut :

- 1) Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
- 2) Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
- 3) Petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang dan petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien.
- 4) Petugas mampu melakukan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien.

e. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Arisutha (2005:49) menyatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari produk pelayanan fisik yang ditunjukkan berupa kemampuan menggunakan dan manfaat segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan

pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Dalam banyak organisasi, kualitas layanan fisik terkadang menjadi hal penting dan utama, karena orang yang dapat pelayanan dapat menilai dan merasakan kondisi fisik yang dilihat secara langsung dari pemberi layanan baik menggunakan, mengoperasikan dan menyikapi kondisi fisik suatu pelayanan.

Nursalam (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Contohnya jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi, ruang tunggu dalam keadaan bersih, penampilan petugas selalu rapi, tersedia nomor antrian dan tersedia fasilitas lain di ruang tunggu (TV, koran, majalah).

3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

TPPRJ merupakan tempat pelayanan pasien pertama kali sehingga perlu di tugaskan seorang petugas yang ramah, cepat, teliti dan rapi. Karena di tempat ini dapat dilihat, baik buruknya mutu pelayanan suatu rumah sakit dapat dilihat oleh pasien.

Proses mencatat identitas dan proses pelayanan kepada pasien diperlukan penyelenggaraan rekam medis yang dapat terlaksana dengan baik dan dapat memberikan informasi dari data yang lengkap, akurat dan

tepat waktu maka semua didukung dengan sumber daya manusia yang memadai dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya. Kualitas meliputi tingkat pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang harus sesuai dengan beban kerja. apabila tenaga kerja tidak sesuai dengan beban kerja yang ada maka pekerja akan mengalami kelelahan kerja dan akan mengalami penurunan kesadaran sehingga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Fungsi TPPRJ dalam Pelayanan rekam medis adalah Pencatat identitas ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, dan buku register pendaftaran pasien rawat jalan. Pemberi dan pencatat nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan dan Penyedia dokumen rekam medis baru untuk pasien baru. Penyedia dokumen rekam medis lama untuk pasien lama melalui bagian Filling, Penyimpan dan pengguna, Pendistribusi dokumen rekam medis untuk pelayanan rawat jalan. Penyedia informasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan (TPPRJ) sebagai pusat informasi pasien rawat jalan dan merupakan salah satu bagian unit pencatatan data identitas pasien di rumah sakit. Bagian TPPRJ bertanggung jawab dalam mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat jalan (Shofari, 2002). Tugas pokok TPPRJ dalam pelayanan rekam medis sebagai berikut:

- a. Menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan
- b. Melakukan pencatatan pendaftaran (registrasi)
- c. Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder dokumen rekam medis bagi pasien yang baru pertama kali berobat (pasien baru) dan pasien yang berkunjung berikutnya (pasien lama).
- d. Mengarahkan pasien ke URJ atau Poliklinik yang sesuai dengan keluhannya.

- e. Memberikan informasi tentang pelayanan–pelayanan dirumah sakit yang bersangkutan.

Sebuah instalasi pelayanan kesehatan, harus memiliki manajemen pelayanan Unit Rekam Medis (URM) agar tercapai tertib administrasi, apabila ada sub sistem rekam medis yang baik dan lengkap yang mencakup unit sistem yaitu penerimaan pasien, pengolahan rekam medis, dan pengembalian rekam medis, pelaporan rekam medis. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan atau sering dikenal sebagai loket pendaftaran pasien rawat jalan merupakan bagian terpenting dari pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, yang memberi pelayanan pertama kali kepada pasien.

B. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen tersebut, dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Woodruff and Gardial dalam supriyanto (2010), kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja actual yang diterima pelanggan.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari

akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Irawan, 2003).

Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003: 64) “kepuasan adalah tanggapan pelayanan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan”, sedangkan Kotler (2000: 36) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan sangat tidak puas.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Bila hasilnya mendekati satu maka masyarakat akan puas, begitu pula sebaliknya bila harganya jauh lebih kecil dari satu maka masyarakat semakin tidak puas. Idealnya adalah melebihi satu yang berarti bahwa jasa layanan yang diberikan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak terduga (antisipasi) yang dipuaskan. Bila hal ini tercapai maka masyarakat akan sangat puas terhadap layanan yang diterima secara teoritis, definisi diatas dapat diartikan, bahwa semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan yang meningkat sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidakpuasan pasien. Asumsi teoritis di atas selaras pendapat Gibson (2007:112), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan dan memperoleh perlakuan tertentu atau memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan, dikategorikan dalam 12 kategori yaitu kualitas produk (*Prodcuy Quality*), Pelayanan, Harga, factor

emosional, Kinerja, Estetika, Karakteristik produk, Suasana, Komunikasi, Lokasi, fasilitas, dan Desain Visual (Nursalam, 2015).

a. Kualitas produk (*Prodcy Quality*)

Pasien akan merasa puas bila mereka menunjukkan produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyamanan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi dalam mempromosikan rumah sakit.

b. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila diberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Misalnya pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

c. Harga

Harga, yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

d. Faktor emosional (*Emotional Factor*)

Faktor emosional pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien melihat rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan "rumah sakit mahal" cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

e. Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relative cepat, kemudahan

dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

f. Estetika

Estetika merupakan daya Tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

g. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

h. Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

i. Lokasi

Lokasi, meliputi letak kamar dan lingkungannya. Salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

j. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak viral menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategis untuk menarik konsumen.

k. Suasana

Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

l. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan. (klinis,2007).

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konseptual

Dalam suatu proses keputusan, konsumen yaitu pasien tidak akan berhenti sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut, hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Pohan,2010).

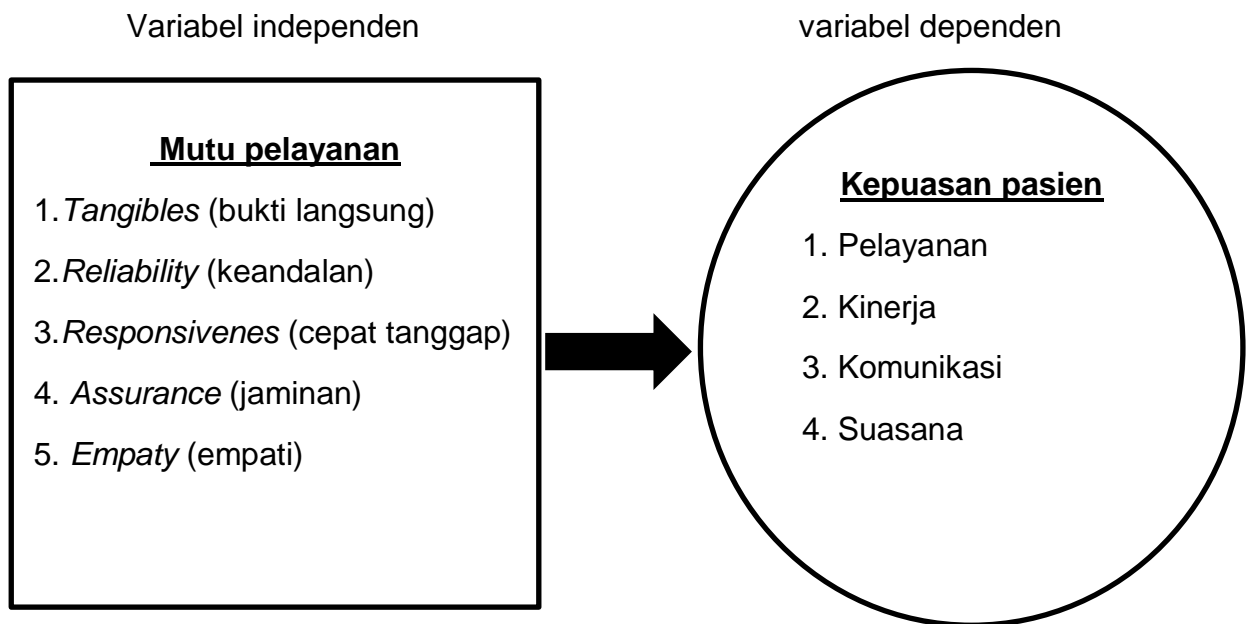
Untuk mencapai kepuasan pasien, rumah sakit harus dapat meningkatkan pelayanannya (*service quality*) kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dengan meningkatkan mutu pelayanan diantaranya komunikasi, kecepatan dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap staf rumah sakit. pilihan pelayanan masyarakat membuat rumah sakit tidak hanya berfikir tentang layanan jasa kesehatan saja, tetapi rumah sakit juga harus berfikir tentang pelayanan kesehatan yang paling diperlukan serta cara-cara bagaimana pelayanan tersebut dapat diberikan sebaik mungkin, dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan nilai-nilai yang dirasakan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien merupakan hal yang penting diperhatikan pihak rumah sakit, dikarenakan pemakai jasa rumah sakit sudah sangat kritis, karena mereka tidak mau menerima begitu saja pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Kemenkes RI memberikan pengertian tentang mutu pelayanan kesehatan yang meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Mutu pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu (Nursalam,2011):

1. Bukti fisik (*tangible*), fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan dengan handal akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat kebingungan, petugas selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan petugas memberikan informasi dengan jelas dan lengkap pada pasien.
4. Jaminan (*assurance*), Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas dan Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (*emphaty*), Petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang dan petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien dan Petugas mampu melakukan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan pada pasien.

Jadi dalam pelayanan kesehatan, mutu pelayanan sangat penting yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti pada tabel dibawah ini:



Keterangan:

□ : Variabel independen

○ : Variabel dependen

➔ : Garis penghubung variabel

B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan mutu pelayanan dibagian pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar”.

C. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi oprasional	parameter	Alat ukur	Skala ukur	Kriteria objek
1	Variable Independen : Mutu pelayanan	Tindakan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar yang telah ditetapkan	1. Tangible (bukti langsung) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiveness (Daya tanggap) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (empati)	Kuesioner	Ordinal	Bermutu jika skor: 56-88. Tidak bermutu jika skor: 22-55.
2	Variable dependen : Tingkat kepuasan pasien	Presepsi klien atau responden dengan terpenuhinya harapan	1. Pelayanan 2. Kinerja 3. Komunikasi 4. Suasana	kuesioner	ordinal	Puas jika skor: 6-10. Cukup puas jika skor; 0-5

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelasional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk membuktikan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dimana kedua variabel tersebut di observasi sekaligus dalam waktu yang sama.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di bagian pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Tempat penelitian ini dipilih karena jarak yang strategis dan dengan pertimbangan, peneliti menemukan ada satu masalah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Dan waktu meneliti dilakukan pada bulan Januari tanggal 23-30 januari 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar yang berjumlah 100 pasien dalam bulan November.

2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu adalah yang dalam pengambilan sampelnya tidak ditetapkan lebih dahulu namun langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya, setelah jumlahnya mencukupi pengumpulan datanya dihentikan mengambil dan responden yang bersedia pada saat melakukan penelitian. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Yamane.

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

Ket: n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

D = Tingkat signifikan (0,05%)

n = 80 Jumlah sampel

N = 100 Jumlah populasi

$$\begin{aligned} n &= \frac{n}{N(d)^2 + 1} \\ &= \frac{100}{100 \cdot (0,05)^2 + 1} \\ n &= \frac{100}{100 \cdot (0,25) + 1} \\ n &= \frac{100}{0,25 + 1} \\ n &= \frac{100}{1,25} \end{aligned}$$

$$n = 80$$

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang baku dengan modifikasi (Priyoto,2018) dan form survey kepuasan pasien puskesmas indrajaya berupa daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi mengenai mutu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien.

Kuesioner/angket merupakan alat ukur yang berisi beberapa pertanyaan, alat ukur ini digunakan bila jumlah respondennya besar dan tidak buta huruf. *cheklist* atau daftar cek yang merupakan daftar pernyataan yang akan diamati dan responden memberikan jawaban dengan memberikan cek (√) sesuai dengan hasil yang diinginkan atau peneliti yang memberi tanda cek (√) sesuai hasil pengamatan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan lembar kuesioner untuk mengukur parameter pada variabel independen mutu pelayanan pendaftaran. Dimana dalam parameter ini terdiri dari 22 pertanyaan dan pernyataan. Variabel mutu pelayanan pendaftaran menggunakan tipe skala *Likert* dengan skala 1-4 Kriteria puas dengan (nilai 4) kriteria tidak puas (nilai 1).

Kriteria	Nilai
SS : Sangat setuju	4
S : Setuju	3
TS : Tidak setuju	2
STS : Sangat tidak setuju	1

Sedangkan untuk mengukur variabel kepuasan pasien menggunakan lembar kuesioner untuk mengukur variabel kepuasan pasien. Dimana dalam parameter ini terdiri atas 10 pertanyaan, variabel kepuasan menggunakan tipe skala pengukuran skala *Guttman*. Kriteria Ya dan Tidak jika Ya maka nilainya 1 jika tidak nilainya 0.

Kriteria	Nilai
Ya	1
Tidak	0

E. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui beberapa prosedur. Adapun prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data yaitu perlu adanya rekomendasi dari pihak institusi kampus STIK Stella Maris Makassar. Kemudian mengajukan permohonan izin kepada pihak Rumah Sakit Stella Maris Makassar untuk melakukan penelitian. Setelah mendapat persetujuan meneliti dari pihak Rumah Sakit Stella Maris Makassar beserta manajemen, lalu dilakukan penelitian.

Setelah mendapatkan responden, dilakukan penjelasan terlebih dahulu kepada calon responden tentang tujuan penelitian serta menayakan kesediaan calon responden untuk dijadikan objek peneliti. Apabila calon responden setuju maka responden diminta untuk menandatangani surat persetujuan. Setelah itu responden diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang diajukan peneliti dalam lembar kuesioner sesuai dengan petunjuk.

Dalam mengumpulkan data reseeden diberikan kesempatan untuk mengisi lembar kuesioner yang diberikan dan jika ada hal

yang kurang jelas responden diberi kesempatan untuk bertanya kepada peneliti.

Ada beberapa etika yang harus diperhatikan dalam penelitian yaitu:

1. *Informed consent*

Merupakan bentuk penelitian dengan memberikan lembar persetujuan kepada responden. *Informed consent* ini diberikan sebelum penelitian dilakukan dengan memberikan lembar persetujuan, untuk menjadi responden. Tujuannya adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian. Jika responden bersedia maka mereka harus mendatangi lembar persetujuan. Dan jika responden tidak bersedia maka peneliti tidak akan memaksakan dan tetap menghormati hak-hak pasien.

2. *Anomy* (tanpa nama)

Untuk menjaga kerahasiaan, maka peneliti tidak mencantumkan nama responden pada lembar kuesioner tetapi hanya menuliskan inisial dan memberikan kode.

3. *Confidentially*

Kerahasiaan hasil penelitian yang berisi informasi responden dijamin oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan sebagai hasil penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dua cara yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi sampel penelitian.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Rumah Sakit. Stella Maris Makassar.

F. Pengelolaan dan penyajian data

Setelah kuesioner dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan prosedur pengolahan data yaitu:

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Editing adalah upaya untuk memeriksa kembali kebenaran data yang diperoleh atau yang dikumpulkan. *Editing* dapat dilakukan pada tahap pengumpulan data, kesinambungan data, dan memeriksa keseragaman data. Editing dilakukan dengan memeriksa setiap lembaran kuesioner satu demi satu sehingga dapat dipastikan data sudah benar atau tidak.

2. *Coding* (pemberian code)

Coding dilakukan setelah diperiksa kelengkapan data (pengeditan), pemberian kode/symbol pada setiap jawaban agar memudahkan dalam pengolahan data selanjutnya.

3. *Entry* data yaitu data dimasukan dan diolah dengan menggunakan program komputer.

4. Tabulasi (tabulasi)

Setelah melakukan pemberian simbol maka diolah dalam bentuk tabel yaitu distribusi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Penyajian data yang digunakan adalah dalam bentuk tabel.

G. Analisa data

Data yang terkumpul dianalisis secara analitik dan interpretasi dengan menggunakan metode statistik yaitu metode komputer spss. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data univariat dan data bivariat.

1. Analisa data univariat

Digunakan untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi dari variabel independen dan variabel dependen sehingga diketahui variasi dari masing-masing variabel.

2. Analisa data bivariat

Analisa ini digunakan pada masing-masing variabel yang diteliti, skala yang digunakan dalam pengukuran variabel adalah skala kategorik dan berordo 2x2 sehingga digunakan uji statistik nonparametik yaitu *chi square* dengan tingkat kemaknaan $\alpha=5\%$ atau 0,05 untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien, dengan menggunakan sistem komputerisasi Windos SPSS 21. Interpretasinya dengan menggunakan nilai *p* yaitu:

- a) Apabila nilai $p < 0,05$ artinya ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.
- b) Apabila nilai $p \geq 0,05$ artinya tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, pada tanggal 23 Januari 2019 sampai tanggal 30 Januari 2019 dengan jumlah sampel 80 responden yakni semua pasien yang mendaftar di pendaftaran rawat jalan. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif korelasional menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*, data dilakukan di tempat pendaftaran rawat jalan rumah sakit Stella Maris Makassar dengan mengisi format kuesioner yang telah disusun sebelumnya.

Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 21. Kemudian dianalisis menggunakan uji statistic yaitu uji *Chi Square*.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Stella Maris merupakan salah satu rumah sakit swasta Khatolik di Kota Madya Makassar Sulawesi Selatan. Rumah sakit Stella Maris didirikan pada tanggal 8 Desember 1938, diresmikan pada tanggal 22 September 1939, dan kegiatannya dimulai dari 7 Januari 1940 berdasarkan surat izin oleh menteri kesehatan (Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan R.I). Rumah Sakit Stella Maris, terletak di jalan Sumba Opu No. 273 Kelurahan Losari, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi

Selatan yang berbatasan dengan jalan Datu Museng untuk sebelah kanan dan jalan Maipa untuk sebelah kiri.

Berdirinya Rumah Sakit Stella Maris di pelopori dan didirikan oleh kongregasi tarekat Jesus Maria Joseph (JMJ), dan saat ini dinaungi oleh PT. Citra Nirmala sebagai pemilik Rumah Sakit. Rumah Sakit Stella Maris memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

- 1) Menjadi Rumah Sakit dengan keperawatan terbaik di Sulawesi selatan.
- 2) Mengutamakan Cinta Kasih Kristus dalam pelayanan kepada sesama.

b. Misi

- 1) Tetap memperhatikan golongan masyarakat lemah (*option for the poor*).
- 2) Penuh dengan mutu keperawatan prima.
- 3) Pelayanan yang adil dan merata.
- 4) Pelayanan kesehatan dengan standar peralatan kedokteran yang muktahir dan komprehensif.
- 5) Peningkatan kesejahteraan karyawan dan kinerjanya.

3. Karakteristik Umum Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin
Di Ruang Pendaftaran RS Stella Maris
Makassar Januari 2019

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	48	60.0
Laki-laki	32	40.0
Total	80	100

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh Jenis kelamin perempuan terdapat 48 (60.0%) responden, dan jenis kelamin laki-laki terdapat 32 (40.0%) responden Di Ruang Pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

b. Berdasarkan Kelompok Usia

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia
Di Ruang Pendaftaran RS Stella Maris
Makassar Januari 2019

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
22-28	11	13.8
29-35	13	16.3
36-42	15	18.8
43-49	14	17.5
50-56	15	18.8
57-63	6	7.5
64-70	6	7.5
Total	80	100

Pada tabel di atas diperoleh usia rata-rata pada responden usia 17-25 dan 56-65 (10.0%) masing-masing terdapat 8 responden, pada usia 26-35 dan 36-45 (26.3%) terdapat 21 responden. Usia 46-55 (21.3%) terdapat 17 responden. Dan usia ≥ 65 (6.3%) terdapat 5 responden.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan
Di Ruang Pendaftaran RS Stella Maris
Makassar Januari 2019

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Bekerja	38	47.5
Tidak berkerja	42	52.2
Total	80	100

B

Berdasarkan tabel di atas diperoleh responden yang berkerja terdapat 38 (47.5%) dan responden yang tidak berkerja sebanyak 42 (52.2%).

4. Hasil Analisa Variabel Penelitian.

a. Analisa Univariat

1) Mutu Pelayanan

Tabel 5.4.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Di Ruang Pendaftaran RS Stella Maris Makassar 2019

Mutu Pelayanan	Jumlah	Presentase %
Bermutu	65	81.3%
Tidak Bermutu	15	18.8%
Total	80	100

Berdasarkan tabel di atas di peroleh bahwa dari 80 responden terdapat 65 (81.2%) responden yang menilai mutu pelayanan Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar bermutu dan 15 (18.8%) responden yang mengatakan pelayanan tidak bermutu.

2) Kepuasan Pasien

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan
Kepuasan Pasien Di Ruang Pendaftaran
RS Stella Maris Makassar 2019

	Kepuasan	Jumlah	Presentase(%)
B e r d a	Puas	66	82.5%
	Cukup Puas	14	17.5%
	Total	80	100

Berdasarkan tabel di atas diperoleh dari 80 responden yang merasa puas terhadap pelayanan di ruang pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar sebanyak 66 (82.5%) responden. Sedangkan yang merasa cukup puas sebanyak 14 (17.5%) responden.

b. Analisis Bivariat

Tabel 5.6
 Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat
 Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit
 Stella Maris Makassar 2019

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Cukup Puas		Total		
	F	%	f	%	n	%	
Bermutu	65	81.2	0	0.0	65	81.2	0,000
Tidak Bermutu	1	1.3	14	17.5	15	18.8	
Total	66	82.5	14	17.5	80	100	

Dari hasil statistic menggunakan uji statistic *chi square* dengan nilai kemaknaan $\alpha=0,05$ didapatkan p value = 0,000 (*Continuity correction*) hal ini menunjukkan bahwa nilai $p < \alpha$, artinya ada hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hal ini didukung oleh sell yang mendiskripsikan bahwa pelayanan di bagian ruang pendaftaran di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, pasien puas sebanyak 65 (81,2%) responden. Serta mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 14 (17.5%) responden, dan 15 responden (18.8%) tidak bermutu, Hasil lain dalam penelitian ini

adalah mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori puas sebanyak 1 (1,3%) responden.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di ruang pendaftaran rawat jalan rumah Sakit Stella Maris Makassar tentang hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p = 0,000$ dimana $p < \alpha = 0,05$ artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Hasil tersebut didukung oleh sell yang mendiskripsikan bahwa pelayanan di bagian ruang pendaftaran di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, pasien puas sebanyak 65 (81,2%) responden. Serta mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori cukup puas sebanyak 14 (17,5%) responden. Hasil lain dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kategori tidak bermutu kepuasan pasien kategori puas sebanyak 1 (1,3%) responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Martinus (2017) yang mengatakan bahwa pelayanan yang telah diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang mana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan benar dan baik maka pasien akan merasa puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febri (2014) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana dari 340 responden didapatkan bahwa 187 responden (55%) mengatakan mutu pelayanan di Puskesmas baik dan terdapat 153 responden (45%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Sementara hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien

selama berkunjung di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 183 responden (53%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dan sebanyak 157 responden (46%) mengatakan kurang puas hasil uji *statistic* didapatkan hasil $p=0,000$ yang menunjukkan $p<0,05$ artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan selama berkunjung di Puskesmas. Penelitian ini juga dilakukan oleh Nurul (2015) dimana 81 responden bahwa mutu pelayanan kesehatan yang tertinggi dalam kategori baik yaitu 73 (90,1%) responden, pada kategori cukup baik yaitu 5 (6,2%) responden dan pada kategori sangat baik yaitu 3 (3,7%) responden. Dari uji *statistic* diperoleh hasil $p=0,000 <0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendri (2012), dimana penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 22 responden (48,1%), responden yang merasa puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 26 responden (48,1%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori baik sebanyak 1 responden (1,9%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori cukup sebanyak 3 responden (5,5%), responden yang merasa tidak puas dan menilai mutu pelayanan pendaftaran dalam kategori kurang sebanyak 2 responden (3,7%), di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

Nursalam (2011) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang

memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, beribawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan. Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan.

Selain itu terdapat lima determinan karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan (Nursalam, 2015):

1. Keandalan (*reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan keahlian,

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek, pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang dapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian.

3. Jaminan (*assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

4. Empati (*emphaty*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan.

Terdapat faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan, (Nursalam, 2015).

1. Pelayanan
2. Kinerja
3. Komunikasi
4. Suasana

Menurut asumsi peneliti pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diterima, hal ini juga akan berdampak pada kualitas rumah sakit yang akan dipandang bahwa rumah sakit tersebut memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data kuesioner hasil penelitian bahwa sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah baik dan benar seperti komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan serta berpenampilan rapi. Mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien pelayanan yang pasien.

Oleh karena itu akan terlihat perbandingan antara harapan dan kepuasan pasien, beberapa pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diterima seperti kurangnya keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan serta kurangnya fasilitas seperti tempat duduk yang kurang mencukupi. Pelayanan yang diberikan merupakan factor yang berperan sebagai dasar untuk pasien memanfaatkan jasa rumah sakit, kualitas pelayanan adalah hal yang penting dan sangat kompetitif, penampilan, kehandalan dan jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan puas yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dengan begitu pasien akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilaksanakan di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar yang dimulai dari tanggal 23 Januari 2019 sampai tanggal 30 Januari 2019. Dapat disimpulkan bahwa :

1. Mutu pelayanan di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar sebagian besar berada pada kategori bermutu.
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar sebagian besar berada pada kategori puas.
3. Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang bagian pendaftaran Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

B. Saran

1. Kepada pihak manajemen Rumah Sakit Stella Maris Makassar
 - a) Perlu melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien karena tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, oleh sebab itu pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan.
 - b) Mutu pelayanan lebih diutamakan, dipertahankan, dan lebih ditingkatkan di masa mendatang.
 - c) Pelayanan yang kurang memuaskan perlu ditingkatkan lagi, yaitu system manajemen perlu diperbaiki, petugas diberikan

pengetahuan dan keterampilan secara berkala dengan mengikuti pelatihan, training, seminar dan refreasing.

2. Kepada Petugas Rumah Sakit

Keberadaan Rumah Sakit Stella Maris Makassar diperuntukan kepada karyawan dan keluarga serta masyarakat sekitar sebaiknya petugas Rumah sakit memberikan pelayanan yang bermutu, dan harus lebih mempertahankan *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible* terhadap kebutuhan pasien serta tidak membedakan pasien yang datang karena ini merupakan indikator pelayanan yang bermutu baik.

3. Kepada Peneliti lain

Dalam melakukan penelitian tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RS yang lain, hendaknya melakukan penelitian dengan menggunakan variable yang lain, supaya melihat tingkat kesenjangan apa yang menjadi factor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

4. Kepada pasien

Diharapkan kepada pasien dapat mengisi kuesioner-kuesioner yang telah di bagikan dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi 3. Ciputat Tangerang: Binarupa aksara publisher.
- Andriani, 2017. Hubungan Mutu pelayanan Dengan Kepuasan Pasien ejournal.kopertis10.or.id Diakses Tanggal 12 Januari 2019
- DepKes RI. 2014. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia. Revisi II, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Fuanasari, A., dkk .2014. Form Survey Kepuasan Pasien <https://media.teliti.com> diakses tanggal 01 November 2018
- Kuntoro,W., dkk .2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta [Jurnal] <https://jurnal.ugm.ac.id> diakses tanggal 20 september 2018
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: Indeks
- Liliwari, A., dkk. 2013. *Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Mininjaya, G., dkk. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nofiana, H., dkk. 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR [Jurnal] [http:// Apikes .ac.id](http://Apikes.ac.id), (diakses tanggal 23 september 2018)
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*, Edisi 3. Jakarta : Salemba Medika
- _____. 2016. *Manajemen Keperawatan*, Edisi 5. Jakarta : Salemba Medika

Nurfadani. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien [E Jurnal UNDIP] <https://ejournal3.undip.ac.id> (Diakses Tanggal 23-01-2019)

Supriyanto, S. & R. D. Wulandari (2010). "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan." Surabaya, Health Advocacy :Pohon Cahaya.

Priyato. 2018. *Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan*. Edisi 2. Yogyakarta : Nuha Medika

Profil Rumah Sakit Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2018

Pamungkas. A,R., Usman. M., A (2017). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Trans Info Medika

Pohan, Imbalo S. (2010), *Jaminan Mutu Kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : ECG

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2012 Tentang Rumah sakit

<http://www.hukumonline.com/> (Diakses Pada Tanggal 20 September 2018)

Website Resmi WHO (World Health Organization). (www.who.int) www.who.int/topics/hospitals/en/ (Diakses Pada Tanggal 20-09-2018)

Zainafree. 2016. Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan

[Publikasi.dinus.ac.id article view/](http://Publikasi.dinus.ac.id/article/view/) (Diakses Pada Tanggal 15-01-2019)

Lampiran 1

JADWAL KEGIATAN

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengajuan Judul	█	█																																
2	ACC Judul			█																															
3	Pengambilan Data Awal							█																											
4	Menyusun Proposal				█	█	█	█	█	█	█																								
5	Ujian Proposal											█																							
6	Perbaikan Proposal																																		
7	Pelaksanaan Penelitian																			█	█	█	█												
8	Penyusunan Skripsi																					█	█	█	█										
9	Ujian Skripsi																									█	█								
10	Perbaikan Skripsi																															█	█		

Lampiran 2



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS**
TERAKREDITASI BAN-PT
PROGRAM DIII, S1 KEPERAWATAN DAN NERS
Jl. Maipa No.19 Telp. (0411) 854808 Fax.(0411) 870642 Makassar
Website : www.stikstellamaris.ac.id Email : stiksm_mks@yahoo.co.id

Nomor : 581/STIK-SM/ST.235/IX/2018
Perihal : Permohonan Izin Pengambilan Data Awal

Kepada,
Yth. Direktur RS Stella Maris Makassar
Di
Tempat

Dengan hormat,
Dalam rangka penyusunan tugas akhir Proposal Mahasiswa(i) S1 Keperawatan Tingkat IV (empat) Semester VII (tujuh) STIK Stella Maris Makassar, Tahun Akademik 2018/2019, melalui surat ini kami sampaikan permohonan kepada Bapak/Ibu, untuk kiranya dapat menerima Mahasiswa(i) berikut ini:

- 1. Nama : Krisnawati
NIM : CX1714201179
- 2. Nama : Jenivermatasarina
NIM : CX1714201178

Judul : Pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RS Stella Maris Makassar

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Awal di Rumah Sakit yang Bapak/Ibu pimpin. Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin kepada mahasiswa/i kami tersebut di atas.

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

Makassar, 24 September 2018
Ketua,

Siptrianus Abdu, S.Si., Ns., M.Kes.
NIDN. 0929027101

for Pengambilan Data
* Hurus dan arakibing
* Rekam Medis
2
5
-P.

Lampiran 3

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Judul penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Stella
Maris Makassar.

Peneliti : Jenivermatasarina
Krisnawati

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama (inisial)/umur :

Umur :

Pendidikan :

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan dari peneliti tentang tujuan dari penelitian, bersedia secara sukarela dan tanpa paksaan dari siapapun untuk berperan serta dalam penelitian yang berjudul Hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Yang dilaksanakan oleh Jenivermatasarina dan Krisnawati dengan mengisi kuesioner yang diberikan. Saya mengerti bahwa penelitian ini tidak membahayakan fisik maupun jiwa dan jawaban yang saya berikan terjamin kerahasiaannya.

Makassar, 23 Januari 2019

Tanda tangan responden

Lampiran 4

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth

Bapak/Ibu calon responden

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswi Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Stella Maris Makassar.

Nama : Jenivermatasarina (CX1714201178)

Krisnawati (CX1714201179)

Alamat : Jl. Cendrawasih dan Jl. Daeng Tompo Lr. 35b

Mengadakan penelitian dengan judul Hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan pengaruh negatif pada karyawan sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika karyawan tidak bersedia menjadi responden maka bapak/ibu diperbolehkan mengundurkan diri untuk tidak berpartisipasi dalam penelitian ini. Apabila karyawan menyetujui, kami mohon kesediaan untuk mendatangi lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kami sertakan pada surat ini. Atas perhatian dan kesediaan karyawan sebagai responden, kami mengucapkan terima kasih.

Makassar, maret 2019

Peneliti

Jenivermatasarina Krisnawati

Lampiran 5

KUESIONER PENILAIAN MUTU PELAYANAN BAGIAN
PENDAFTARAN

A. Data responden

Mohon dijawab sesuai dengan pertanyaan yang ada dengan memberi tanda (√) pada kotak jawaban yang anda pilih.

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur responden
4. Berkerja
 - a. Ya
 - b. Tidak

Petunjuk :

Berilah tanda (X) pada alternative jawaban yang sesuai menurut anda

Keterangan.

No	Pernyataan	Respon pasien			
		SS	S	TS	STS
	Tangibles (bukti fisik)				
1	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi				
2	Ruang tunggu dalam keadaan bersih				
3	Penampilan tugas selalu rapi				
4	Tersedia nomor antrian				
5	Tersedia fasilitas lain di ruang tunggu (TV,koran, majalah).				
	Reliability (kehandalan)				
6	Petugas terampil dalam memberikan pelayanan				
7	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat				
8	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang rumah sakit				
	Responsiveness (ketanggapan)				
9	Petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat bingung				
10	Petugas selalu selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik				
11	Petugas memberikan informasi dengan jelas dan lengkap pada pasien				
	Assurance (jaminan)				
12	Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya				

13	Petugas selalu bersikap ramah dan supel kepada pasien				
14	petugas berusaha menjaga kenyamanan pasien				
15	Pasien dipanggil secara urut sesuai dengan nomor urut pasien				
16	Pelayanan buka tepat pada waktunya				
Emphaty (kepedulian)					
17	Petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang				
18	Petugas selalu bersikap ramah dalam melayani pasien				
19	Petugas selalu bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada pasien				
Tangibles (bukti fisik)					
20	Petugas menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi				
21	Petugas selalu memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya				
22	Petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan				

Kuesioner kepuasan pasien

Petunjuk pengisian!

Berikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang telah tersedia sebagai penilaian bapak/ibu, dengan score sebagai berikut.

No	Uraian pernyataan	Tingkat kepuasan	
		Ya	Tidak
	Pelayanan		
1.	Kemudahan prosedur pelayanan		
2.	Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan peserta dengan hormat dan sopan		
3	Penampilan petugas dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan		
4	Petugas bersedia menolong ketika pelanggan mengalami kesulitan		
	Kinerja		
5	Waktu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu		
6	Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan		
7	Kedisiplinan petugas dalam memberikan		

	pelayanan		
	Komunikasi		
8	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pelanggan		
9	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi tentang jadwal praktek dokter		
	Suasana		
10	Kebersihan, kenyamanan, dan keamanan rumah sakit		

Lampiran 5



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
STELLA MARIS**
TERAKREDITASI BAN-PT
PROGRAM DIII, S1 KEPERAWATAN DAN NERS
Jl. Maipa No.19 Telp. (0411) 854808 Fax. (0411) 870642 Makassar
Website : www.stikstellamaris.ac.id Email : stiksm_mks@yahoo.co.id

Nomor : 759.1 / STIK-SM / S1.366.1 / XII / 2018
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa
Program S-1 Keperawatan**

Kepada,
Yth. Direktur RS Stella Maris Makassar
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Melalui Surat ini kami menyampaikan bahwa sehubungan dengan Tugas Akhir Skripsi untuk Mahasiswa/i S1 Keperawatan Tingkat Akhir STIK Stella Maris Makassar Tahun Akademik 2018/2019, maka dengan ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa/i kami berikut ini:

1. Nama : Jenivermatarina
NIM : CX1714201178
2. Nama : Krisnawati
NIM : CX1914201179

Judul : *Hubungan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di RS Stella Maris Makassar .*

Waktu Penelitian : Januari-Februari 2019

Untuk melaksanakan Penelitian Skripsi di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa/i kami.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih

Ace Penelitian - Petam Medis
James P.
21-1-19

Makassar, 11 Desember 2018

Ketua,

Siprianus Abdy, S.Si., Ns., M.Kes.
NIDN. 0928027101

Lampiran 7

STELLA MARIS

A. Stella Maris No. 272
Makassar 95111 - Indonesia

Tel: +62 411 899261
+62 411 871201
+62 411 873346

Fax: +62 411 899545

SURAT KETERANGAN

Nomor : *70A* DIR.SM.DIKL.KETEX.III.2019

Yang bertanda tangan di bawah menerangkan bahwa :

a. Nama : Jenivermatasarina
Tempat / Tanggal Lahir : Long Nawang, 3 Januari 1997
NIM : CX1714201178
Asal Pendidikan : Program Sarjana Keperawatan
STIK Stella Maris Makassar

b. Nama : Krisnawati
Tempat / Tanggal Lahir : Samarinda, 9 Januari 1994
NIM : CX1714201179
Asal Pendidikan : Program Sarjana Keperawatan
STIK Stella Maris Makassar

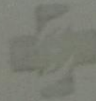
telah melaksanakan penelitian di RS. Stella Maris dalam rangka penyusunan Skripsi yang dimulai pada tanggal 23 Januari 2019 sampai dengan 30 Januari 2019 dengan judul:

"Hubungan Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 22 Maret 2019

Hormat kami,
Direktur,


RS. Stella Maris
dr. Thomas Soharjo, M. Kes

Lampiran 9

Statistics

		Mutu Pelayanan	Kepuasan
N	Valid	80	80
	Missing	0	0
Percentiles	100	2.00	2.00

Mutu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bermutu	65	81.2	81.2	81.2
	tidak bermutu	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	66	82.5	82.5	82.5
	cukup	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Mutu Pelayanan * Kepuasan	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Mutu Pelayanan * Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total	
		puas	cukup puas		
Mutu Pelayanan	bermutu	Count	65	0	65
		Expected Count	53.6	11.4	65.0
		% within Mutu Pelayanan	100.0%	0.0%	100.0%
		% within Kepuasan	98.5%	0.0%	81.2%
	% of Total	81.2%	0.0%	81.2%	
	tidak bermutu	Count	1	14	15
		Expected Count	12.4	2.6	15.0
		% within Mutu Pelayanan	6.7%	93.3%	100.0%
		% within Kepuasan	1.5%	100.0%	18.8%
		% of Total	1.3%	17.5%	18.8%
Total		Count	66	14	80
	Expected Count	66.0	14.0	80.0	

% within Mutu Pelayanan	82.5%	17.5%	100.0%
% within Kepuasan	100.0%	100.0%	100.0%
% of Total	82.5%	17.5%	100.0%

Chi-Square Tests^c

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)	Point Probability
Pearson Chi-Square	73.535 ^a	1	.000	.000	.000	
Continuity Correction ^b	67.213	1	.000			
Likelihood Ratio	66.848	1	.000	.000	.000	
Fisher's Exact Test				.000	.000	
Linear-by-Linear Association	72.616 ^d	1	.000	.000	.000	.000
N of Valid Cases	80					

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.63.

b. Computed only for a 2x2 table

c. For 2x2 crosstabulation, exact results are provided instead of Monte Carlo results.

d. The standardized statistic is 8.522.

Statistics

	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
Valid N	80	80	80
Missing	0	0	0

Jenis Kelamin

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempua n	48	60.0	60.0	60.0
Laki-laki	32	40.0	40.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Umur

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25	8	10.0	10.0	10.0
26-35	21	26.3	26.3	36.3
36-45	21	26.3	26.3	62.5
46-55	17	21.3	21.3	83.8
56-65	8	10.0	10.0	93.8
65	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	38	47.5	47.5	47.5
	Tidak bekerja	42	52.5	52.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 10

IDENTITAS MAHASISWA

Nama : Jenivermatarina (CX1714201178)
 Krisnawati (CX1714201179)

Program Studi : S1 Keperawatan

Pembimbing : Mery Solon, Ns., M.Kes

Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran RawatJalan
 Dengan Tingkat Kepuasan Di Rumah Sakit Stella Maris

NO	Tanggal	Materi Bimbingan	Saran	TTD Pembimbing	Paraf Mahasiswa	
1.	13/09/2018	Pengajuan Judul	Temukan masalah dan tentukan judul			
2.	18/09/2018	Pengajuan Judul	Ganti judul yang menggunakan metode penelitian kuantitatif			
3.	25/09/2018	Pengajuan Judul	Ganti topic yang terbaru ACC			
4.	29/09/2018	Pengajuan				

		Judul				
5.	01/10/2018	Pengajuan Judul	Perbaiki susunna pragrafnya agar masing-masing paragraph saling berhubungan			
6.	05/10/2018	BAB I	Menambah latar belakang dengan tepat dan jelas			
7.	08/10/2018	BAB I	Tambahkan elaborasi Tujuan masalah di narasikan			
8.	13/10/2018	BAB I	Perbaiki penulisan ACC BAB I			
9.	15/10/2018	BAB I	Ubah Susunannya dari variabel dependen ke variabel independen			
10.	24/10/2018	BAB II				

11.	29/10/2018	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Referensi - Perbaiki penulisan sejajar 			
12.	31/10/2018	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki Defenisi Operasional - ACC - Perbaiki Parameter - Lanjut BAB III 			
13.	02/11/2018	BAB II	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki Skor di BAB III - ACC BAB III - Tambahkan Perhitungan Jumlah Sampel 			
14.	06/11/2018	BAB III	<ul style="list-style-type: none"> - Sesuaikan etika penelitiain dengan kondisi penelitian 			
15.	10/11/2018	BAB III, IV	<ul style="list-style-type: none"> - ACC BAB IV - Kumpul Lembar awal sampai akhir - ACC Halaman awal sampai akhir 			
			<ul style="list-style-type: none"> - Penyusunan Tabel 			
			<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Asumsi Peneliti Bagian 1 dan 2 Pembahasan serta teori yang mendukung 			
16	12/11/2018	BAB III,IV	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan Asumsi Peneliti untuk perubahan 			

			internal pergerakan			
17	14/11/2018	Halaman awal sampai akhir	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan dilengkapi - Tambahkan teori yang mendukung - Perbaiki penyusunan Pargraf <p>ACC bab v</p>			
18	4/03/2019	Bab V	Perbaiki penulisan			
	11/03/2019	Bab V	ACC			
		Bab V				

	14/3/2019					
	18/3/19	Bab V				
	22/3/2019	BAB VI				