

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kerangka Konseptual

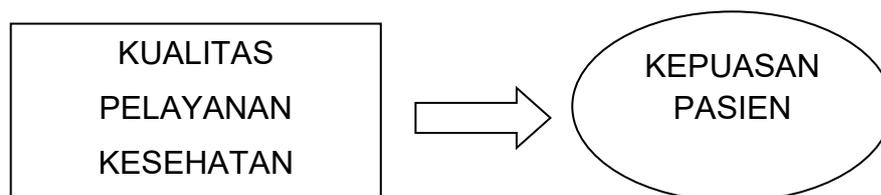
Kualitas pelayanan klinik adalah derajat kesempurnaan klinik untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan profesi sumber daya yang tersedia di klinik dengan wajar, efisiensi dan efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan kesehatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari system pelayanan di klinik. Dalam kaitan ini, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Sunarsih, 2014).

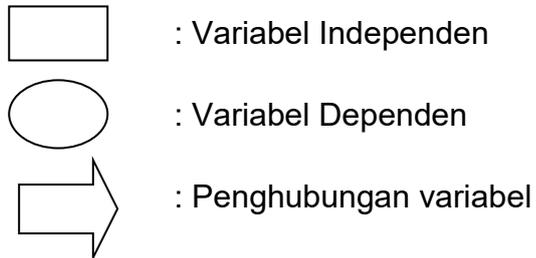
Jadi melakukan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti pada skema dibawah ini:

Gambar 3.1

Skema Kerangka Konseptual Penelitian



Keterangan:



B. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dari penelitian ini adalah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1

Tabel Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Independen: Kualitas Pelayanan Kesehatan

DEFINISI OPERASIONAL	PARAMETER	CARA UKUR	SKALA UKUR	SKOR
Segala bentuk aktivitas untuk memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan yang menggunakan jasa kesehatan.	Dimensi kualitas pelayanan: 1. Tangibles (bukti langsung) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiveness (ketanggapan) 4. Assurance	Kuesioner	Kategorik (Ordinal)	Kualitas Baik (50-100) Kualitas Kurang (0-49)

	(jaminan) 5. Empathy (empati)			
--	-------------------------------------	--	--	--

2. Variabel Dependen: Kepuasan Pasien

DEFINISI OPERASIONAL	PARAMETER	CARA UKUR	SKALA UKUR	SKOR
Persepsi pasien atau responden dengan terpenuhinya harapan dan keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan	Indikator kepuasan pasien: 1. Kenyamanan 2. Hubungan pasien 3. Kompetensi teknik petugas 4. Biaya	Kuesioner	Kategorik (Ordinal)	Kepuasan Puas (24-48) Kepuasan Kurang puas(0-23)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan umum tentang kualitas pelayanan kesehatan

1. Pengertian kualitas

Menurut Tjiptono (2012) dalam Fahrozy (2017), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Kualitas menurut Wirajatmi (1998) dalam Sudibyo (2014), adalah keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya memuaskan kebutuhan pelanggan, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Oleh karenanya, kualitas disini merupakan proses atau upaya menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas.

2. Pengertian pelayanan

Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995), atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan menurut Dirgantoro (2001) dalam Sudibyo (2014), yaitu aktivitas yang berhubungan dengan penyedia pelayanan untuk meningkatkan atau mempertahankan nilai produk seperti pemasangan, reparasi, pelatihan, pasokan suku cadang, penyesuaian produk. Menurut Philip (2007), pelayanan atau service adalah sebuah pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

3. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2008) dalam Dewi (2016), mengatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan definisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono, dkk, (2008), secara sederhana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bias di definisikan, diobservasi dan diukur).

4. Aspek-aspek kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2008) dalam Dewi (2016), minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kelima dimensi ini disebut SERVQUAL (Service Quality) yang merupakan suatu alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Uraianannya sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Contoh: kolam renang yang kotor dan keruh bakal di nilai jelek oleh pelanggan.
2. Reliabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi. Namun bila gagal

mewujudkan apa yang diinginkan oleh klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pernah menelepon layanan pelanggan penyedia jasa ponsel anda? Berapa lama harus menunggu sebelum ada yang menjawab telepon? Apakah anda dilayani mesin penjawab? Apakah anda dipingpong kesana kemari sebelum akhirnya dibantu?
4. Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Bila anda harus menjalani operasi ginjal, anda tentu saja ingin mendapat jaminan bahwa dokter yang melayani anda benar-benar kompeten. Mari sebelum akhir dibantu?
5. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Hal-hal yang menghambat kualitas pelayanan:

Menurut Julianta (2005) dalam Sinambela, dkk (2011), mengemukakan berbagai hambatan dalam mengembangkan system manajemen kualitas, antara lain :

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.

- d. Ketidaktepatan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum optimal.
- f. Ketidakmampuan membangun belajar organisasi, belajar individualis dalam organisasi.
- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- h. Ketidakcukupan sumber daya dan dana.
- i. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kedalam organisasi.
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian padapelanggan, baik enternal maupun eksternal.
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

B. Tinjauan umum tentang kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan merupakan response seorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang atau pun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan (Koentjoro, 2007 dalam Andriyani, 2015).

2. Pengertian Kepuasan Pasien

Hartono (2010) dalam Dewi (2016), kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan.

Kepuasan pasien dapat dilihat dari hak-hak yang dimiliki pasien yang terpenuhi. Adapun berbagai hak pasien sebagai berikut:

- a. Hak mendapatkan perawatan
- b. Hak untuk mendapatkan pelayanan medis dan klinik
- c. Hak memiliki dokter dan klinik
- d. Hak untuk tidak terlalu dibatasi kemerdekaannya selama proses pengobatan atas informasi dan persetujuan.
- e. Hak untuk meningkatkan pelayanan medis (pengobatan dan tindakan kuratif)
- f. Hak untuk mengadu dan mengajukan pengaduan atau gugatan
- g. Hak atas ganti rugi
- h. Hak atas bantuan hukum
- i. Hak atas penghitungan biaya pengobatan, perawatan dan mendapatkan penjelasan atas penghitungan biaya tersebut terlepas dari pihak mana yang mau bayar.

Pada saat ini makin banyak klien yang menuntut untuk memberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terikat dengan tindakan medis atau keperawatan yang akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spectrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di klinik.

3. Faktor kepuasan pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. *Available* (ketersediaan pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu apa bila pelayanan kesehatan tersebut tersedia di masyarakat

- b. *Appropriate* (kewajaran pelayanan)

Suatu pelayanan kesehatan disebut bersifat wajar, dalam arti sesuai dengan kebutuhan masalah medis yang dihadapi.

- c. *Continue* (kesinambungan pelayanan)
Suatu pelayanan kesehatan adalah bermutu apa bila pelayanan tersebut bersifat berkesinambungan dalam arti tersedia setiap waktu dan atau pun pada setiap kebutuhan.
- d. *Acceptable* (penerimaan pelayanan)
Mutu pelayanan kesehatan harus di upayakan sehingga dapat diterima oleh pemakai jasa pelayanan.
- e. *Accesible* (ketercapaian pelayanan)
Suatu pelayanan kesehatan adalah bermutu, apa bila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan.
- f. *Affordable* (keterjangkauan pelayanan)
Pelayanan medis yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan dan karenanya tidak akan memuaskan pasien. Sehingga jalan keluarnya, disarankanlah perlunya mengupayakan pelayanan kesehatan yang sesuai dan terjangkau dengan pemakaian jasa pelayanan.
- g. *Efficient* (efisiensi pelayanan)
Efisiensi pelayanan telah diketahui mempunyai hubungan yang erat dengan kemampuan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian untuk dapat menimbulkan kepuasan, perlulah diupayakan peningkatan efisiensi pelayanan.
- h. *Effectivity* (efektifitas pelayanan)
Effectivity pelayanan yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada kemampuan dalam menyembuhkan penyakit, yang apa bila berhasil diwujudkan pasti akan memuaskan pasien.
- i. *Quality* (mutu pelayanan kesehatan)
Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

4. Indikator kepuasan pasien

Dalam memprediksi kepuasan pasien, umumnya indikator yang sering digunakan sebagai obyektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca pengaduan malpraktek, laporan dari staf medis dan perawatan.

Ada empat aspek kepuasan pasien yang dapat di ukur yaitu:

a. Kenyamanan

Aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan lokasi klinik, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, pelaratan ruangan, tataletak, penerapan, kebersihan wc, pembuangan sampah, kesegaran ruangan.

b. Hubungan pasien

Hubungan dengan pelayanan kesehatan dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, support, seberapa tanggap dokter atau perawatan diruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter / perawat dihubungi, obat, pengukuran suhu

c. Kompetensi teknis petugas

Dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian dalam mengambil tindakan.

d. Biaya

Dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan jenis klinik lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin (Purnamasari, 2016).

5. Penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Semakin tinggi kepuasan semakin baik kualitas pelayanan, hal ini dipertegas dengan beberapa penelitian di bawah ini:

Sudiby (2014), dengan judul penelitian hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, maka diketahui hubungan antara kualitas dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Hasil analisis dengan menggunakan uji korelasi Spearman rank correlation menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 atau nilai p lebih kecil dari nilai α yaitu 0,05 sehingga H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Lebih lanjut Wiwik, dkk (2015), dengan judul penelitian Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan terhadap fasilitas mutu pelayanan. Hasil analisis menggunakan korelasi rank spearman diperoleh nilai rs sebesar 0,304 dengan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ sehingga dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan fasilitas di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. Siska, (2016), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, Berdasarkan analisis statistik, indikator dalam penelitian ini valid dan reliabel. Dimensi kualitas layanan seperti *n rawat inap*. Berdasarkan hasil uji keseluruhan, variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *trust* secara simultan dan signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut secara positif mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin, Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah. Umi, (2016), dengan judul penelitian hubungan kualitas

pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. sayidiman magetan, Penelitian ini dilakukan dengan uji chi-square antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan hasil $p < 0,0001$. Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Sayidiman. Semua penelitian dipertegas oleh Aida, (2017), dengan judul penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum puskesmas bukit tinggi Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 65 orang responden di poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukit tinggi didapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (100%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separoh yaitu 24 orang dengan presentase (88,9%) mendapatkan kepuasan. Hasil ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukit tinggi tahun 2014.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi membawa berbagai perubahan di bidang kehidupan, salah satunya perubahan di bidang kesehatan. Pasar bebas berakibat pada bertambahnya jumlah klinik, rumah sakit dan tingginya kompetisi di bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Di samping itu, dampak dari teknologi informasi dan banyaknya fasilitas kesehatan mengakibatkan tingginya tingkat pengetahuan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut mengakibatkan tingginya kualitas dan profesionalisme para penyedia layanan kesehatan.

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Purnamasari, 2016).

Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009 dalam Andriyani, 2015).

Pelayanan kesehatan terdiri atas pelayanan berobat jalan dan pelayanan rawat inap. Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam mencapai suatu tujuan termasuk pelayanan keperawatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dep Kes RI, 1985 dengan Seyaningsih, dkk, 2009). Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien tidak terlepas dari pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan memegang peranan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Seyaningsih, dkk, 2009).

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti klinik, rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan praktik dokter merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Hamid, dkk, 2013 dalam Herman, dkk, 2014).

Kotler, 1995 dalam Wahyu dkk, 2015. Masyarakat sekarang sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena banyak jenis penyakit baru muncul yang mengancam kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat. Selain itu, masyarakat juga akan semakin pandai dalam

memilih jasa penyedia layanan kesehatan yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan dibutuhkan.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di klinik menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik, tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut didukung juga dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka fungsi pelayanan di klinik perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Khusnawati, 2010 dalam Herman, ddk, 2014)

Fungsi klinik yang strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, maka disamping kualitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu suatu pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Harus diakui bahwa tingkat kepuasan pasien bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Setiap pasien memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan meskipun pelayanan kesehatan sama (Herman, dkk, 2014).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik kesehatan dapat dilakukan dengan cara membandingkan dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan umpan balik dari masyarakat yang berkunjung ke klinik

tersebut sebagai pasien. Umpan balik masyarakat ini sangat penting karena masyarakat yang merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan kesehatan diberikan klinik. Hal tersebut menjadi nyata betapa kualitas pelayanan sangat dibutuhkan agar masyarakat dapat merasakan manfaat klinik tersebut (Herman, dkk, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena, kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar, dengan pemanfaatan, sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Kesehatan, baik di Pustu, Puskesmas dan klinik, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan klinik adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (Ningrum, 2014 dalam Dewi, 2016).

Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas pelayanan kesehatan dan merupakan alat yang dapat dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan di klinik. Dalam kaitan ini, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan menunjuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Sunarsih, dkk, 2014).

Penelitian Sunarsih, dkk (2014), dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik terpadu Poltekes Kemenkes Tanjung karang” didapatkan hasil bahwa, ada hubungan yang kuat dan positif antara kualitas

pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjung Karang ($p = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,850$). Pada penelitian ini kepuasan pelanggan diukur berdasarkan persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara harapan dan tingkat penampilan (*performance*) pelayanan Klinik Terpadu Poltekes Kemenkes Tanjung Karang. Pelayanan tersebut meliputi lima dimensi yakni bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik menyebutkan bahwa klinik sebagai suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan oleh lebih dari satu orang tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Peraturan tersebut secara tidak langsung memudahkan persyaratan pendirian sebuah klinik sebagai bentuk usaha jasa pelayanan kesehatan yang mudah diakses dan terjangkau. Kemudahan izin pendirian klinik, pembatasan jumlah tempat praktek seorang dokter untuk tiga tempat dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan mengakibatkan pertumbuhan jumlah klinik saat ini semakin tinggi. Hal ini menyebabkan tingginya tingkat persaingan usaha jasa pelayanan kesehatan baik praktek dokter berkelompok, klinik maupun rumah sakit.

Klinik Utama BP2IP Barombong berdiri atas dasar SK perpanjangan Nomor : 503/00027/BPTPM/KES/II/2016. Klinik Utama BP2IP Barombong dalam menjalankan tugasnya didasarkan atas keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM 45 Tahun 2003 tentang Organisasi dan tata kerja Balai Pendidikan dan pelatihan Ilmu Pelayaran (BP2IP) Barombong. Sesuai tugas dan fungsinya maka BP2IP Barombong mempunyai tugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan dalam bidang kepelautan sesuai standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu unit penunjangnya adalah Klinik Utama BP2IP Barombong.

Pelayanan yang diberikan Klinik Utama BP2IP Barombong adalah Melakukan pemeriksaan kesehatan, konsultasi kesehatan kepada calon peserta diklat, peserta diklat, pegawai dan keluarga pegawai BP2IP Barombong. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 yang mengamanatkan bahwa agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Ratminto, dkk, 2005).

Berdasarkan data dari klinik utama BP2IP Barombong jumlah kunjungan pasien yang berobat dari tahun 2014 sejumlah 1739 orang, tahun 2015 jumlah kunjungan pasien 1740 orang, tahun 2016 jumlah kunjungan pasien 1833 orang dan dibulan Januari-Oktober tahun 2017 jumlah kunjungan pasien 1684 orang.

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran klinik. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan klinik dalam segi kepuasan pasien. Munculnya, berbagai bentuk persaingan dalam memberikan pelayanan di masyarakat, baik diberikan oleh lembaga pemerintah manapun. Banyaknya instansi lain, penyelenggara pelayanan di masyarakat merupakan beban berat bagi klinik utama BP2IP Barombong, untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di klinik tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah pasien di klinik, adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien selama berobat disebabkan karena, adanya beberapa keluhan dari pasien seperti tidak adanya ruangan isolasi bila terjadi wabah penyakit menular misalnya : morbili dan varicella serta kurangnya persediaan obat di

klินิก yang biasanya pasien bisa mendapatkan obat dengan cuma-cuma dari klินิก tapi bila stok obat habis pasien harus membeli obat diluar. Keluhan tersebut merupakan salah satu indikasi adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di klินิก utama BP2IP Barombong Makassar.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merumuskan masalah dari penelitian ini yaitu: Apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klินิก utama BP2IP Barombong ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klินิก Utama BP2IP Barombong.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan kesehatan di Klินิก Utama BP2IP Barombong.
- b. Untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di Klินิก Utama BP2IP Barombong.
- c. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Klินิก Utama BP2IP Barombong.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperkaya kekhasan ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bentuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Instansi BP2IP Barombong Makassar

Sebagai salah satu pedoman untuk mengembangkan dan menelaah kembali fenomena-fenomena yang terjadi di Instansi BP2IP sehingga dapat menetapkan pedoman baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi bukti ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi.

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan *Cross Sectional Design*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Utama BP2IP Barombong.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klinik Utama BP2IP Barombong pada pasien yang berkunjung dan rawat inap. Tempat penelitian dipilih karena adanya beberapa keluhan yang diungkapkan oleh pasien yang datang berobat. Pengambilan data dilakukan pada hari Senin, 29 Januari 2018 sampai pada hari Jumat, 2 Februari 2018 di Klinik Utama BP2IP Barombong, jalan Permandian Alam No.1 Barombong, kota Makassar, Sulawesi Selatan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai karakteristik tertentu (Sastroasmoro, 2008 dalam Andriyani, 2015). Pendapat lain tentang definisi populasi yang tidak berbeda jauh dengan pendapat sebelumnya yakni mendefinisikan populasi sebagai sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti (Siswojo dalam Andriyani, 2015). Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah pasien rawat jalan dalam periode Januari 2017 sampai Oktober 2017 di Klinik Utama BP2IP Barombong yaitu sebanyak 168 pasien.

2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung dan rawat inap di Klinik Utama BP2IP Barombong. Ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 telah mencukupi untuk digunakan dalam semua penelitian Sekarang, (2000) dalam Andriyani, (2015). Jumlah sampel yang akan diambil adalah berdasarkan jumlah rata-rata perbulan pasien baru yang berkunjung di Klinik Utama BP2IP Barombong yaitu sebanyak 40 pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2007 dalam Andriyani, 2015).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini:

- a) Pasien baru yang berkunjung ke poli umum.
- b) Dalam keadaan sadar dan dapat mengisi kuesioner sendiri.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini:

- a) Pasien yang menolak untuk ikut dalam penelitian.
- b) Pasien yang dirujuk ke fasilitas pelayanan lanjutan.

D. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Lembar kuesioner yang digunakan yaitu tentang karakteristik responden, kualitas pelayanan serta kepuasan pasien yang disusun berdasarkan *skala likert*. Kuesioner ini dibuat berisi item-item instrumen yang berupa pernyataan. Penskoran menggunakan empat alternatif jawaban untuk setiap pernyataan dan penilaian criteria kualitas pelayanan serta kepuasan pasien dibagi menjadi 2 (dua) kategori. Skor alternatif dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Tabel Skor Alternatif Jawaban Kuesioner

Pernyataan positif		Pernyataan negative	
Alternatif Jawaban	Skor	Alternatif Jawaban	Skor
Puas (P)	2	Puas (P)	1
Kurang Puas (KP)	1	Kurang Puas (KP)	2

E. Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa prosedur, dimana sebelum melakukan penelitian, peneliti mengirim surat ke Direktur Klinik Utama BP2IP Barombong untuk memperoleh ijin penelitian. Setelah mendapat izin maka penelitian dilakukan. Ada beberapa etika yang harus diperhatikan dalam penelitian antara lain:

1. *Infomed consent* (Lembar persetujuan)

Bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden sebelum penelitian dilakukan. Lembar persetujuan ditanda tangani setelah peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian yang akan dilakukan serta dampak yang mungkin terjadi selama dan sesudah pengumpulan data.

2. *Anonymity* (Tanpa nama)

Peneliti tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar pengumpulan data, hanya dengan menuliskan kode responden pada lembar pengumpulan data tersebut untuk menyamarkan responden.

3. *Confidentialy* (Kerahasiaan)

Semua informasi yang berasal dari responden akan dijamin kerahasiaannya, hanya kelompok data tertentu saja yang akan di laporkan dan dihasilkan sebagai hasil penelitian.

4. *Benefit* (Manfaat)

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan umat manusia. Peneliti berusaha memaksimalkan

manfaat dan meminimalkan kerugian yang timbul akibat penelitian ini.

5. *Justice* (Keadilan)

Semua responden yang akan ikut dalam penelitian ini diberikan hak yang sama, dan akan diperlakukan secara adil selama proses penelitian.

F. Pengolahan dan Penyajian Data

Pengolahan data dilakukan secara manual dan menggunakan computer sebagai bantuan dengan tahapan sebagai berikut (Notoatmodjo, 2012):

1. *Editing* (pemeriksaan data)

Pelaksanaan editing berupa kegiatan memeriksa jawaban terhadap instrumen yang telah diserahkan responden kepeneliti. Tujuan dilakukannya *editing* adalah untuk mengurangi kesalahan pengisian instrumen.

2. *Coding* (pemberian kode)

Coding merupakan tahapan memberikan kode terhadap setiap jawaban untuk mempermudah menganalisis data maupun mempercepat *entry* data. Pada penelitian ini pemberian kode disesuaikan dengan skor setiap pernyataan.

3. *Processing* (pengolahan)

Processing dilakukan setelah melakukan *editing* dan *coding*. *Processing* yaitu proses data dengan cara meng-*entry* data dari instrumen penelitian ke komputer dengan menggunakan program statistik. Tujuan dilakukan *processing* adalah agar data yang sudah di-*entry* dapat dianalisis.

4. *Cleaning* (pembersihan)

Cleaning atau pembersihan data yakni kegiatan pengecekan kembali data yang sudah di-*entry* ke komputer untuk melihat apakah terdapat kesalahan atau tidak. Kesalahan tersebut

dimungkinkan terjadi pada saat peneliti meng-*entry* data kekomputer. Tujuan dilakukan *cleaning* adalah mengetahui adanya *missing*, variasi dan konsistensi data.

G. Analisis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik.

1. Analisis Univariat

Analisa ini dilakukan terhadap variable dari hasil penelitian, pada Umumnya analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel (Notoatmodjo, 2010 dikutip oleh Andriyani, 2015). Analisa univariat dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen responden, kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien yang dianalisis menggunakan komputer program SPSS (*Statistical package and social sciences*) versi 21 for windows.

2. Analisis Bivariat

Analisis ini digunakan untuk menjelaskan hubungan variable independen (kualitas pelayanan) dengan variable dependen (kepuasan pasien) yang disajikan dengan teknik analisis menggunakan uji statistic yaitu uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan 5% ($\alpha = 0,05$) atau tingkat kepercayaannya 95%, dengan interpretasi:

- a. Apabila $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik utama BP2IP Barombong.
- b. Apabila $p \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik utama BP2IP Barombong.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini dilakukan di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar pada tanggal 29 Januari sampai tanggal 2 Februari 2018. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dengan jumlah sampel 40 responden.

Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur yakni kuesioner tentang kualitas pelayanan kesehatan (*lihat lampiran 2*) dan kepuasan pasien (*lihat lampiran 3*), sedangkan pengolahan data dengan menggunakan *program SPSS for windows versi 21*, kemudian dilanjutkan dengan uji statistik *Chi-Square*. Adapun ketentuan terhadap hubungan, apa bila nilai $p < \alpha$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejarah BP2IP Barombong dimulai sejak bulan Januari 1974 dimana saat itu Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto dengan Perdana Menteri Jepang Tanaka berkenan membicarakan kerja sama antara pemerintah Indonesia dengan Pemerintah Jepang dalam memenuhi kebutuhan pelaut tingkat dasar. Selanjutnya, Pemerintah Jepang mengirimkan taem survey dipimpin oleh profesor Fumio Shintani untuk memformulasikan *basic design* dan lokasi pembangunan gedung dan survey dilakukan di Sumatera, Jawa, Sulawesi dan Seram.

Pada bulan Agustus 1975, dari hasil survey dilaporkan beberapa lokasi yang memungkinkan untuk pembangunan institusi pendidikan kepelautan tingkat dasar yaitu Belawan, Surabaya, ujung pandang dan Ambon. Sebagai tindak lanjut Pemerintah Indonesia menawarkan kepada Pemerintah Jepang untuk bekerjasama dalam membangun Sekolah Pelayaran Tingkat Dasar di Ujung Pandang melalui *Grant Aid Project*.

Pada 31 Maret 1979 s/d 14 Maret 1980, pembangunan Sekolah Pelayaran Tingkat Dasar di Ujung Pandang dilaksanakan dengan bantuan Pemerintah Jepang, Anggaran Pemerintah Belanja Negara (APBN) dan beberapa Perusahaan Pelayaran. Pada tanggal 28 Juni 1980 gedung diresmikan penggunaannya oleh Menteri Perhubungan Bapak Roesmin Nuryadin sebagai Diklat Pelaut Tingkat Dasar dengan nama Balai Pendidikan dan Latihan Pelayaran Dasar (BPLPD) atau *Barombong Rating School*. Balai Pendidikan dan Latihan Pelayaran (BPLPD) Barombong diakui berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 168/OT.001/Phb-83 tanggal 11 Agustus 1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPLPD Barombong, kemudian diubah namanya menjadi Balai Pendidikan dan Pelatihan Ilmu Pelayaran di singkat (BP2IP) Barombong.

a. Visi

Menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan keepelautan yang menghasilkan pelaut berdaya saing tinggi, yang prima, profesional dan beretika sesuai standar nasional dan internasional.

b. Misi

1) Meningkatkan kinerja sumber daya pembelajaran

- 2) Meningkatkan kemampuan pengelolaan sumber daya pembiayaan dalam proses menuju kemandirian pembiayaan dengan pola Badan Layanan Umum (BLU)
- 3) Meningkatkan kualitas layanan dalam mempertahankan dan meningkatkan pengguna jasa
- 4) Meningkatkan penerapan prinsip transparansi, legalitas, dan akuntabel dalam pengelolaan jasa layanan dan keuangan

3. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
pada pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong
Makassar

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Perempuan	5	12,5
Laki-laki	35	87,5
Total	40	100,0

Sumber : data primer, 2018

Berdasarkan jenis kelamin pada tabel 5.1 dijelaskan bahwa dari hasil penelitian diperoleh distribusi data responden yakni jenis kelamin adalah perempuan 5 responden (12,5%), laki-laki 35 responden (87,5%) sehingga jumlah perempuan dan laki-laki adalah 40 responden (100%).

b. Berdasarkan Usia

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia pada
pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong
Makassar

Usia	Frekuensi (f)	Presentase (%)
16-20	20	50,0
21-25	4	10,0
26-30	5	12,5
31-35	6	15,0
36-40	1	2,5
46-50	3	7,5
56-57	1	2,5
Total	40	100,0

Sumber : data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa dari 40 responden kelompok usia tertinggi berada pada usia 16 - 20 sebanyak 20 responden (50,0%) dan kelompok usia terendah berada pada usia 36-40 dan 56-57 masing-masing sebanyak 1 responden (2,5%).

c. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di
Klinik Utama BP2IP Barombong
Makassar

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Pelajar	30	75,0
PNS	10	25,0
Total	40	100,0

Sumber : data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 40 responden, jumlah pekerjaan tertinggi berada pada status pekerjaan PNS 10 responden (25,0%) dan jumlah terendah pada status pelajar 30 responden (75,0%).

4. Hasil Analisis Variabel Penelitian

a. Kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kualitas
pelayanan kesehatan di Klinik Utama BP2IP
Barombong Makassar

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	32	80,0
Kurang	8	20,0
Total	40	100,0

Sumber : data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa dari 40 responden, kualitas pelayanan kesehatan yang mengatakan kategori baik diperoleh sebanyak 32 responden (80,0%), dan

kualitas pelayanan kesehatan kategori kurang sebanyak 8 responden (20,0%).

b. Tingkat kepuasan pasien

Tabel 5.5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar

Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Puas	27	67,5
Kurang puas	13	32,5
Total	40	100,0

Sumber : data primer, 2018

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa dari 40 responden, tingkat kepuasan pasien yang mengatakan kategori sangat puas sebanyak 27 responden (67,5%), dan tingkat kepuasan kategori tidak puas sebanyak 13 responden (32,5%).

c. Analisis Bivariat

Tabel 5.6

Analisa Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar

		Kepuasan pasien				Total		Nilai Signifikan (ρ)
		Puas		Kurang Puas		n	%	
		f	%	f	%			
Kualitas Pelayanan	Baik	19	21,6	13	10,4	32	32,0	0,037
	Kurang	8	5,6	0	2,6	8	8,0	
Total		27	27,0	13	13,0	40	40,0	

Sumber: data primer, 2018

Dalam penelitian ini, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar. Penelitian ini menggunakan uji chi-square yaitu dengan nilai kemaknaan $\alpha=0,05$ berdasarkan nilai p , dimana nilai $p < \alpha$, maka hipotesis yaitu Hipotesis Alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_0) ditolak, berarti ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar.

Berdasarkan tabel diatas dengan menggunakan uji chi-square di dapatkan nilai $p=0,037$ dimana nilai taraf signifikan $\alpha=0,05$ dengan $n= 40$ responden, maka dapat disimpulkan bahwa $p<\alpha$ atau $0,037 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Hipotesis Alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_0) ditolak, berarti ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 responden yang datang ke klinik utama BP2IP Barombong Makassar dengan menggunakan chi-square dengan uji alternatif fisher's exact test didapatkan hasil nilai $p=0,037$ dimana nilai taraf signifikan $\alpha=0,05$, maka $p=0,037 < \alpha=0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis Alternatif (H_a) diterima dan Hipotesis nol (H_0) ditolak, berarti ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar. Hal ini didukung dengan data ada 19 responden (21,6) yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik dan merasa puas.

Menurut Tjiptono, dkk, (2008), secara sederhana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur). Menurut Tjiptono (2005, dalam Setyaningsih, dkk, 2016) menyatakan bahwa perwujudan kualitas pelayanan yang didambakan oleh setiap konsumen atau pelanggan adalah:1) adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan kualitas pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. 2) memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutu sindiran maupun ungkapan kata yang lain yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu dengan alasan untuk dinas atau kesejahteraan, 3) mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak dipandang bulu dan 4) pelayanan yang jujur dan terus terang. Menurut pendapat peneliti kualitas pelayanan kesehatan membutuhkan interaksi yang baik antara petugas atau pemberi pelayanan dengan pelanggan (pasien). Apabila pemberi layanan memberikan pelayanan dengan cara dan hasil yang puas, maka itu akan menimbulkan kesan pasien yang baik serta merasa puas pula di klinik utama BP2IP Barombong Makassar.

Hal lain ini juga didukung dengan data yang ada sebanyak 13 responden (10,4) yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas. Menurut pendapat Tjiptono (2012) dalam Fahrozy (2017), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan layanan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan di klinik Utama BP2IP Barombong Makassar bisa dilihat bahwa berada pada kategori baik sehingga meningkatkan kepuasan pasien pada umumnya. Hal ini

berhubungan dengan produk (hasil) yang diperoleh dari pelayanan yang optimal karena didukung jasa pelayanan yang lebih memadai yang ditangani oleh manusia (*man*) yang memiliki tenaga medis dengan proses pengobatan di klinik utama BP2IP Barombong Makassar sangat mudah, serta lingkungannya sangat bagus. Menurut pendapat peneliti kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik namun pasien merasa apa yang diberikan masih kurang puas apa yang menjadi harapan mereka. Namun nampaknya dari segi ekonomi mereka yang kurang puas sehingga pasien yang datang kembali untuk berobat di klinik utama BP2IP Barombong Makassar ini tidak ada karena faktor dari keuangan yang mereka dapatkan, meskipun kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan sudah baik bagi pasien, tapi dari segi kepuasan pasien yang masih kurang puas karena segi ekonomi yang buat kendala pasien untuk datang kembali di klinik utama BP2IP Barombong Makassar.

Hal lain menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pasien menilai kualitas pelayanan kesehatan kurang dengan kepuasan pasien puas sebanyak 8 responden (5,6%). Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang didapatnya. Ketidakpuasan pasien dapat diasumsikan sama dengan keluhan pasien terhadap pelayanan klinik. Menurut Pohan dalam Puji Pertiwi (2016), kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya apa yang diharapkan. Oleh karena itu, Klinik utama BP2IP Barombong Makassar harus mempertahankan prestasi yang ada dan meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan berbagai upaya. Upaya yang harus di tingkatkan adalah kebersihan ruangan, kebersihan alat, petugas berusaha untuk membantu menyelesaikan keluhan pasien, ketelitian petugas dalam

melakukan tindakan, ketepatan petugas dalam memberikan tindakan, kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan kepada pasien, keramahan sikap dan perilaku petugas selama memberikan layanan kepada pasien, tutur kata dan intonasi yang baik dari petugas sehingga memperoleh hasil yang memuaskan pada masa-masa mendatang.

Hal lain ini juga menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan kurang dengan kepuasan pasien kurang puas 0 responden (2,6%). Menurut pendapat Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Leni (2017) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul Yogyakarta. Hal ini sejalan pula dengan hasil penelitian Sulistyio (2016) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten. Disamping itu dapat dilihat pula dari hasil penelitian Sunarsih (2014) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang dengan menggunakan uji *Spearman's rho* didapat hasil $p = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,850$. Selanjutnya, hasil penelitian ini didukung oleh Umi Yuliani (2015) yang mengatakan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan menggunakan uji Chi-Square diperoleh hasil $p < 0,0001$.

Dalam meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas maka salah satu hal yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada pasien. Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang

didapatnya. Ketidakpuasan pasien dapat diasumsikan sama dengan keluhan pasien terhadap pelayanan klinik. Dengan demikian Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar harus meningkatkan pelayanan kepada pasien. Kepuasan merupakan respon seorang terhadap kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan (Koentjoro, 2007 dalam Andriyani, 2015).

Oleh sebab itu, dapat disimpulkan sesuai dengan menurut Pohan (2003 dalam Andriani, 2016) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan supaya terjadi kepuasan pasien diperlukan pelayanan yang bermutu (berkualitas). Layanan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Organisasi layanan kesehatan yang menghasilkan layanan kesehatan bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat dan pasti akan dicari.

Menurut data peneliti ada hubungan kualitas hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab perawat sebagai komponen yang menjalankan pelayanan tersebut. Oleh sebab itu, perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung, kualitas pelayanan ini harus diterapkan sesuai dengan ketentuan maupun kebijakan yang ditetapkan untuk seluruh institusi kesehatan, karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari kualitasnya pelayanan suatu institusi. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Oleh

sebab itulah institusi kesehatan sangat memperhatikan kualitas pelayanan tanpa melihat agama, ras, suku, bahasa dan berbagai golongan lainnya.

Secara keseluruhan dari hasil-hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Dampak dari kualitas pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan bagi pasien. Bagi Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar, adanya kualitas pelayanan yang baik membuat klinik menjadi mampu bersaing dan tetap eksis dalam bidang kesehatan dan masyarakat. Sedangkan bagi praktisi medis sendiri, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya kualitas pelayanan para praktisis medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam bertindak demi memberikan kepuasan kepada pasien pada umumnya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar yang di mulai dari hari senin tanggal 29 Januari sampai hari Jumat tanggal 2 february 2018. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan kesehatan di Klinik Utama BP2IP Barombong sebagian besar berada pada kategori baik.
2. Tingkat Kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar sebagian besar berada pada kategori sangat puas.
3. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk memperkaya kekhasan ilmu pengetahuan dan pengalaman peneliti.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Instansi BP2IP Barombong Makassar

- a) Diharapkan agar hasil peneliti ini dapat mengembangkan dan menelaah kembali fenomena-fenomena yang terjadi di Instansi BP2IP sehingga dapat menetapkan pedoman baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.
- b) Diharapkan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien lebih diutamakan, dipertahankan dan lebih ditingkatkan di masa mendatang.
- c) Diharapkan pelayanan yang kurang memuaskan dan kepuasan yang tidak puas perlu ditingkatkan, sistem manajemen perlu di perbaiki, petugas diberikan pengetahuan dan keterampilan secara berkala dengan mengikuti pelatihan, Training, Seminar dan Refresing.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik yang lain, hendaknya melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang lain, supaya melihat tingkat kesenjangan apa yang menjadi faktor-faktor dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP
BAROMBONG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Yohana Eni
CX1614201133

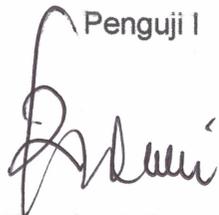
Yuliana
CX1614201135

Telah dibimbing dan disetujui oleh:

Fr.Blasius Perang,CMM.SS.Ma.Psy
NIDN.0923068102

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji pada tanggal,
09 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
Susunan Dewan Penguji

Penguji I



Rosdewi.,S.Kep.,MSN
NIDN. 0906097002

Penguji II



Mery Sambo.,Ns.,M.Kep
NIDN.0930058102

Makassar, 09 April 2018
Program S1 Keperawatan dan Ners
Ketua STIK Stella Maris Makassar



Siprianus Abdu.,S.Si.,NS.,M.Kes
NIDN.0928027101

LEMBARAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP BAROMBONG
MAKASSAR**

Diajukan Oleh:

Yohana ENI: CX1614201133

Yuliana : CX1614201135

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Fr. Blasius Perang, CMM. SS. Ma. Psy
NIDN.0923068102

Wakil Ketua I

Bidang Akademik



Henny Pongantung, S. Kep. Ns. MSN
NIDN.0912106501



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 : 790 / STIK-SM / S1.131 / XII / 2017

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada,
Yth. Pimpinan Klinik BP2IP
Barombong, Makassar
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Melalui Surat ini kami menyampaikan bahwa sehubungan dengan Tugas Akhir Skripsi untuk Mahasisw/i S1 Keperawatan Tingkat Akhir STIK Stella Maris Makassar Tahun Akademik 2017/2018, maka dengan ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasisw/i kami berikut ini:

1. Nama : Yohana Eni
NIM : CX1614201133
2. Nama : Yuliana
NIM : CX1614201135

Judul : *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik BP2IP Barombong Makassar*

Untuk melaksanakan Penelitian Skripsi di Klinik BP2IP Barombong Makassar. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasisw/i kami.

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

Makassar, 21 Desember 2017
Wakil Ketua,

Rosdewi, S.Kp., MSN.
Wakil Ketua II





**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN ILMU PELAYARAN BAROMBONG
KLINIK UTAMA**

No. Izin KLINIK503/00027/BPTPM/KES/II/2016
Jln. Permandian Alam No.1 Barombong – Makassar



SURAT KETERANGAN

Nomor : 10/II/K.UTAMA/BP2IP.BRB.MKS-2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. SURYANTI BAHRI
NIP : 19870106 201012 2 002
Pangkat / gol : Penata / (III/c)
Jabatan : Ka.unit Klinik Utama

Dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama : YOHANA ENI
NIM : CX1614201133

2. Nama : YULIANA
NIM : CX1614201135
Judul Peneliti : Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik Utama BP2IP Barombong.

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di Klinik Utama BP2IP (Balai Pendidikan dan Ilmu pelayaran) Barombong, terhitung tanggal 29 Januari 2018 s/d 02 Februari 2018. Dan kepada yang bersangkutan disampaikan terima kasih atas kerjasamanya selama menjalankan penelitian.

Demikianlah Surat Keterangan ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 04 Februari 2018





**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
BALAI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN ILMU PELAYARAN BAROMBONG
KLINIK UTAMA**

No. Izin KLINIK503/00027/BPTPM/KES/II/2016
Jln. Permandian Alam No.1 Barombong – Makassar



SURAT KETERANGAN

Nomor : 09 /X/K.UTAMA/BP2IP.BRB.MKS-2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. SURYANTI BAHRI
NIP : 19870106 201012 2 002
Pangkat / gol : Penata / (III/c)
Jabatan : Ka.unit Klinik Utama

Dengan ini menerangkan bahwa :

1. Nama : YOHANA ENI
NIM : CX1614201133
Jabatan : Mahasiswa STIK Stella Maris Makassar
2. Nama : YULIANA
NIM : CX1614201135
Jabatan : Mahasiswa STIK Stella Maris Makassar

Telah melaksanakan pengambilan data awal terkait dengan judul skripsi :
Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik
Utama BP2IP (Balai Pendidikan dan Ilmu pelayaran) Barombong, terhitung tanggal 12
Oktober 2017.

Demikianlah Surat Keterangan ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Makassar, 10 oktober 2017

HEAD OF CLINIC
BP2IP BAROMBONG


dr. SURYANTI BAHRI
Penata (III/c)
NIP : 19870106 201012 2 002



DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, I. (2015). Hubungan kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bakti Kabupaten Sukoharjo (Skripsi).
- Andriani, A. 2016. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas bukit tinggi (<http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/endurance/article/download/461/451>, diakses pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 14.47 Witeng)
- Aji, W. K., Soesanto, H. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol. 5 No. 2*.
- Fahrozy, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *PSIKOBORNEO, 2017*.
- Fitia, L. 2017. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan Kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Rachma husada bantul, (http://repository.stikesayaniy.ac.id/2211/2/LENI%20FITIA_2213021_pisah.pdf, diakses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 14.39)

Herman, Sudirman, Nizmayanun (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Ilahi, P. P. 2016. Hubungan kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas Nagrak Sukabumi . (<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32987/1/PUJI%20PERTIWI%20ILAHIFKIK>, diakses di akses pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 15.03 Witeng)

Menkes RI (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RINomor 9 tahun 2014*. Jakarta.

Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Purnamasari, W., I. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Tahun 2015.

Ratminto dan Winarsih, A., S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Setyaningsih. 2009. *Mutu Pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Kliniki Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta*. (<http://jurnal.stikes.kusumahusada.ac.id/index.php/JK/article/view/144/173>, diakses pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 16.14 Witeng)

Sulistyo, B.P. 2016. *Hubungan kualitas kesehatan pelayanan kesehatan dengan tingkat pasien BPJS dipuskesmas Delanggu Kab. Klaten.* (<http://digilib.stikeskusumahusada.ac.id/download.php?id=1540>, diakses pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 14.33)

Sunarsih, Yuniastini (2014). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang.*

Sudibyo, A., R. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014 (Skripsi).*

Yulliani, U. 2015. *Hubungan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat Inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan* (<http://eprints.ums.ac.id/39567/13/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>, diakses pada tanggal 19 Maret 2018, pukul 17.41 Witeng)

Frequencies

Statistics

		USIA	JK	PEKERJAAN
N	Valid	40	40	40
	Missing	0	0	0
Mean		2,55	1,13	1,25

Frequency Table

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16-20	20	50,0	50,0	50,0
	21-25	4	10,0	10,0	60,0
	26-30	5	12,5	12,5	72,5
	31-35	6	15,0	15,0	87,5
	36-40	1	2,5	2,5	90,0
	46-50	3	7,5	7,5	97,5
	56-57	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

JK

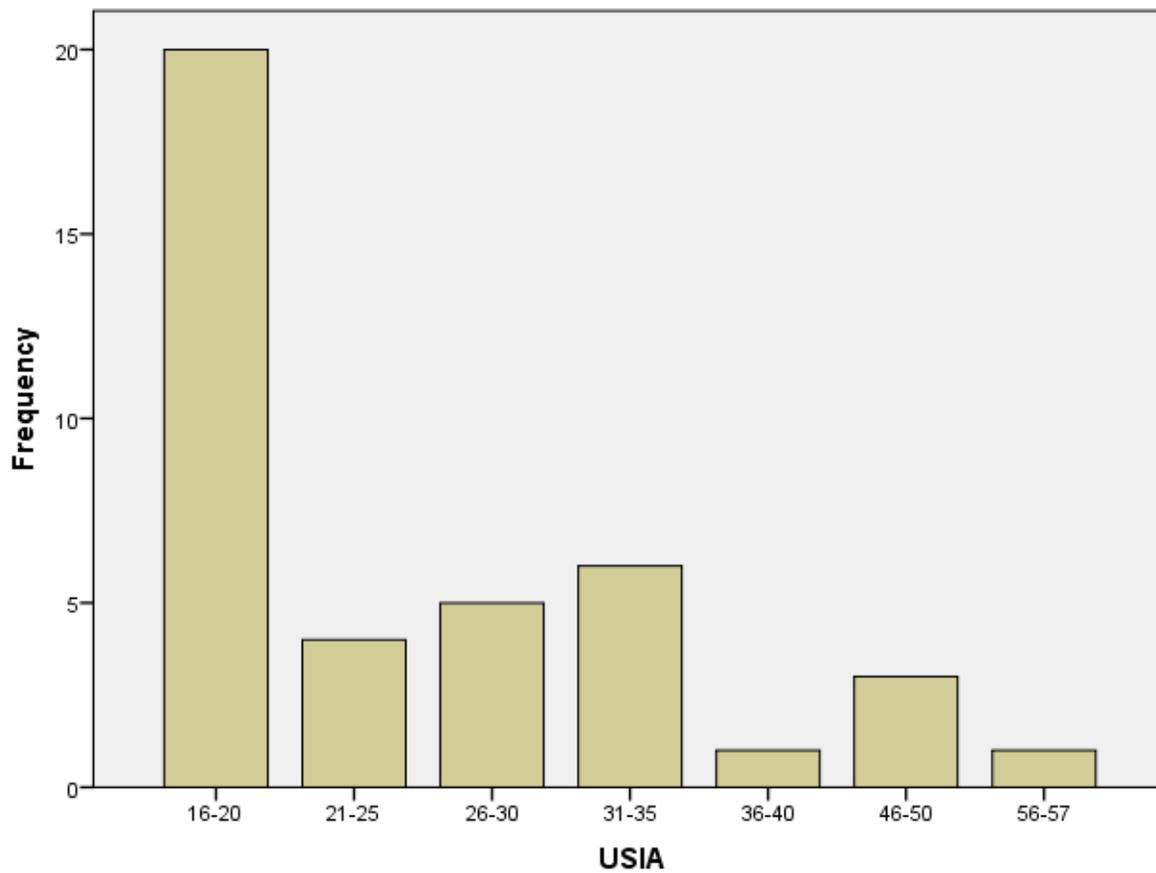
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	35	87,5	87,5	87,5
	PEREMPUAN	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

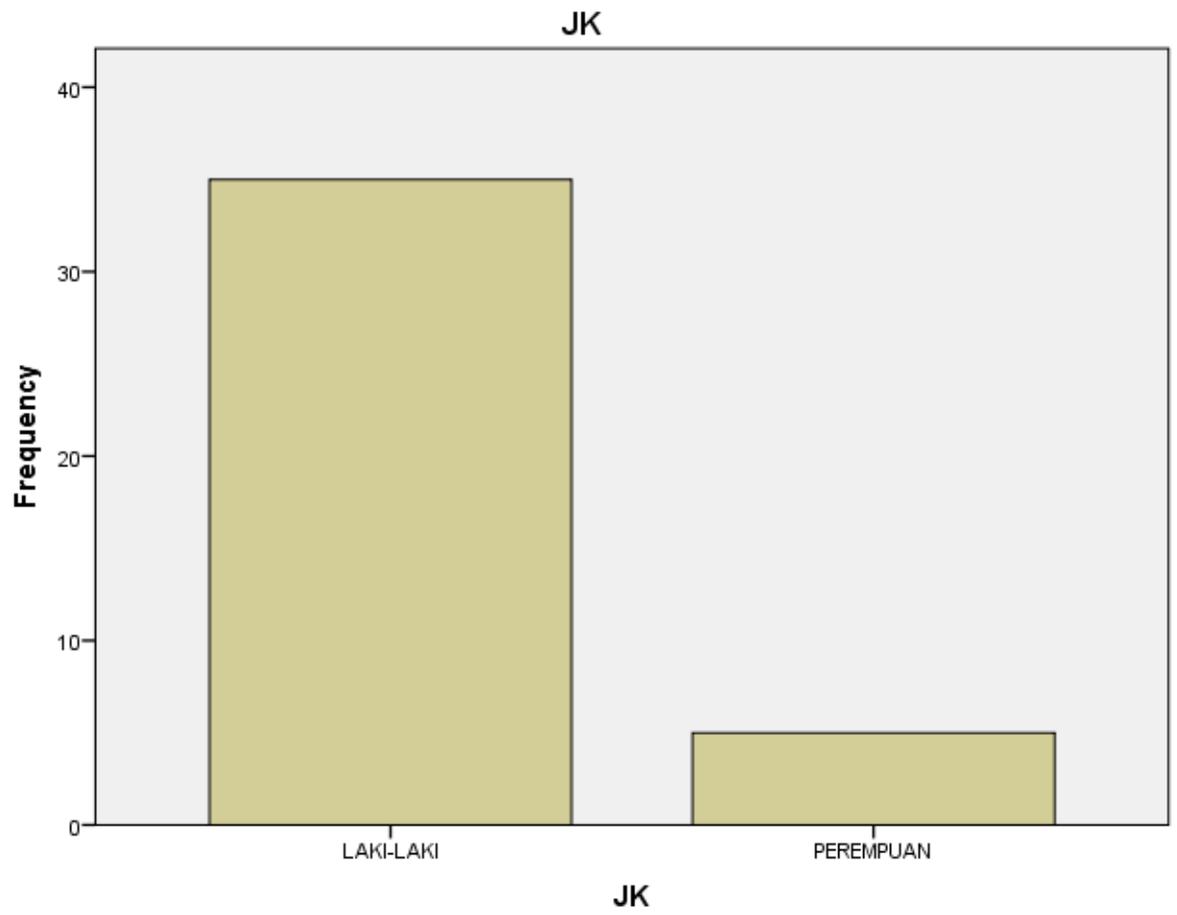
PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PELAJAR	30	75,0	75,0	75,0
PNS	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

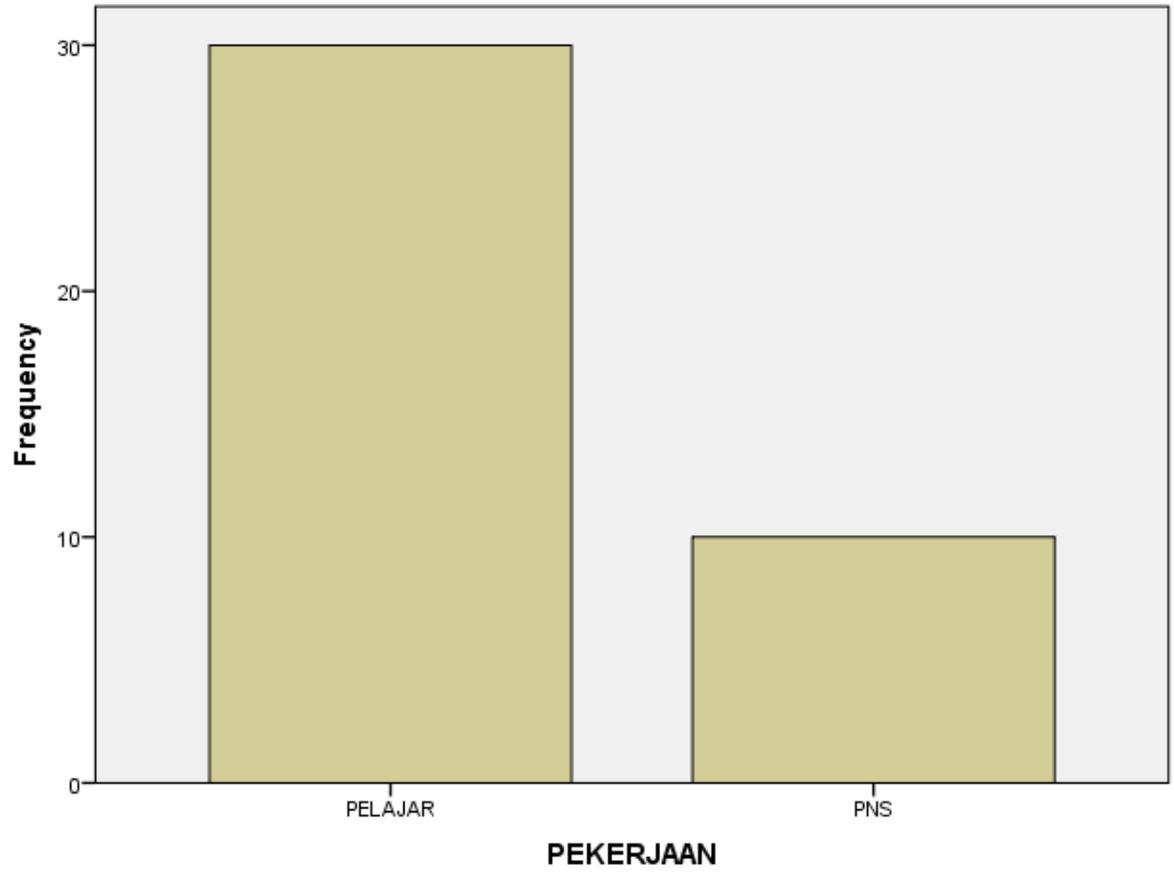
Bar Chart

USIA





PEKERJAAN



Lampiran 6

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS PELAYANAN * KEPUASAN PASIEN	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

KUALITAS PELAYANAN * KEPUASAN PASIEN Crosstabulation

			KEPUASAN PASIEN		Total
			KURANG PUAS	PUAS	
KUALITAS PELAYANAN	KURANG	Count	0	8	8
		Expected Count	2,6	5,4	8,0
KUALITAS PELAYANAN	BAIK	Count	13	19	32
		Expected Count	10,4	21,6	32,0
Total		Count	13	27	40
		Expected Count	13,0	27,0	40,0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,815 ^a	1	,028		
Continuity Correction ^b	3,141	1	,076		
Likelihood Ratio	7,217	1	,007		
Fisher's Exact Test				,037	,029
Linear-by-Linear Association	4,694	1	,030		
N of Valid Cases	40				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,60.

b. Computed only for a 2x2 table

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pengantar

Penelitian ini dilakukan di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar pada tanggal 29 Januari sampai tanggal 2 Februari 2018. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dengan jumlah sampel 40 responden.

Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur yakni kuesioner tentang kualitas pelayanan kesehatan (*lihat lampiran 2*) dan kepuasan pasien (*lihat lampiran 3*), sedangkan pengolahan data dengan menggunakan *program SPSS for windows versi 21*, kemudian dilanjutkan dengan uji statistik *Chi-Square*. Adapun ketentuan terhadap hubungan, apa bila nilai $p < \alpha$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Lampiran 6

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS PELAYANAN * KEPUASAN PASIEN	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

KUALITAS PELAYANAN * KEPUASAN PASIEN Crosstabulation

			KEPUASAN PASIEN		Total
			KURANG PUAS	PUAS	
KUALITAS PELAYANAN	KURANG	Count	0	8	8
		Expected Count	2,6	5,4	8,0
		% within KUALITAS PELAYANAN	0,0%	100,0%	100,0%
		% within KEPUASAN PASIEN	0,0%	29,6%	20,0%
	BAIK	Count	13	19	32
		Expected Count	10,4	21,6	32,0
		% within KUALITAS PELAYANAN	40,6%	59,4%	100,0%
		% within KEPUASAN PASIEN	100,0%	70,4%	80,0%
Total	Count	13	27	40	
	Expected Count	13,0	27,0	40,0	
	% within KUALITAS PELAYANAN	32,5%	67,5%	100,0%	
	% within KEPUASAN PASIEN	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	4,815 ^a	1	,028		
Continuity Correction ^b	3,141	1	,076		
Likelihood Ratio	7,217	1	,007		
Fisher's Exact Test				,037	,029
Linear-by-Linear Association	4,694	1	,030		
N of Valid Cases	40				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,60.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 2

PERMOHONAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/ibu/saudara/i

Di-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa program studi ilmu keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

Nama : Yohana Eni (CX1614201133)

Nama : Yuliana (CX1614201135)

Akan mengadakan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan pengaruh negative pada Saudara/i sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Jika Bapak/ibu/saudara/i tidak bersedia menjadi responden maka Bapak/ibu/saudara/i diperbolehkan mengundurkan diri untuk tidak berpartisipasi dalam penelitian ini. Apabila Bapak/ibu/saudara/i menyetujui, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya sertakan pada surat ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ibu/saudara/i sebagai responden saya ucapkan banyak terima kasih.

Makassar, 29 Januari 2018

Peneliti

Lampiran 3

PERNYATAAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama (initial) :

Umur :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa saya telah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan pengumpulan data untuk penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa STIK Stella Maris Makassar yang bernama : Yohana Eni (CX1614201133) dan Yuliana (CX1614201135), dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar”. Secara sukarela saya menyatakan bersedia menjadi responden/subjek penelitian tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesediaan tanpa paksaan.

Makassar, 29 Januari 2018

Responden

(.....)

Lampiran 4

KUESIONER PENELITIAN

Hubungan kualitas pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Tahun 2017

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya pertanyaan / pernyataan yang ada dibawah ini dengan kondisi yang ada di Klinik Utama BP2IP Barombong.
2. Cara menjawabnya adalah dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kotak alternative jawaban yang telah tersedia yang sesuai dengan kondisi Bapak / Ibu/Saudara, dengan pilihan :
 - 1) STP : Sangat Tidak Puas
 - 2) TP : Tidak Puas
 - 3) P : Puas
 - 4) SP : Sangat Puas

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Pendidikan ≤ SLTA Sederajat S2
 Akademi (D III)
 S1
4. Umur/ Usia (tahun) 15-20 36 - 40
 21-25 41 - 45

25-30 46- 50

31-35 > 55

5. Pekerjaan

Pelajar / Mahasiswa

Pegawai Negeri Sipil

A. Kualitas Pelayanan klinik ditinjau dari aspek Tangibles (Hal-hal yang terlihat / Bukti fisik).

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Karyawan atau petugas medis di Klinik utama BP2IP Barombong berpenampilan rapi, bersih, dan baik (missal seragam lengkap dengan atribut).				
2.	Sistem informasi di Klinik utama BP2IP Barombong telah berbasis computer di semua ruang.				
3.	Fasilitas di R Klinik utama BP2IP Barombong cukup luas, rapi, bersih dan nyaman ruang tunggu, ruang perawatan, kamar mandi, tempat parkir).				
4.	Mobil Ambulan di Klinik utama BP2IP Barombong selalu siap bila dibutuhkan pasien.				
5.	Tata ruang di Klinik utama BP2IP Barombong tersusun dengan teratur dan aman.				

B. Kualitas Pelayanan klinik ditinjau dari aspek Reliability (Kehandalan).

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Pelayanan pengaduan di Klinik utama BP2IP Barombong dilakukan secara tepat, cepat, dan handal.				

2.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan sesuai standar pelayanan minimal klinik (mulai jam 07.30 – 16.00).				
3.	Mudah memperoleh penjelasan hal-hal yang belum jelas dari karyawan atau petugas di Klinik utama BP2IP Barombong.				
4.	Alur pengobatan di Klinik utama BP2IP Barombong mudah diikuti oleh pasien.				

C. Kualitas Pelayanan RS klinik ditinjau dari aspek Responsiveness (Ketanggapan).

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Karyawan / petugas medis di Klinik utama BP2IP Barombong cepat merespon pasien yang datang.				
2.	Karyawan / petugas medis di Klinik utama BP2IP Barombong dalam menanggapi keluhan pasien.				
3.	Petugas di Klinik utama BP2IP Barombong menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat.				
4.	Waktu tunggu di rawat jalan Klinik BP2IP Barombong sesuai dengan standar Pelayanan minimal klinik (< 60 menit).				
5.	Waktu tunggu pengambilan obat di Klinik utama BP2IP Barombong sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit (< 30 menit).				

D. Kualitas Pelayanan klinik ditinjau dari aspek Assurance (Jaminan).

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Karyawan atau petugas medis ramah, sopan dalam menjawab pertanyaan pasien.				
2.	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan di				

	Klinik utama BP2IP Barombong.				
3.	Karyawan /petugas medis menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien.				
4.	Karyawan / petugas medis meyakinkan dalam memberikan tindakan.				
5.	Karyawan / petugas medis bertanggung jawab atas tindakan yang di berikan pasien.				

E. Kualitas Pelayanan klinik ditinjau dari aspek Empathy (Empati).

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Petugas kesehatan memperlakukan pasien dengan penuh perhatian kepada pasien.				
2.	Pelayanan pada pasien tidak membedakan status social dan status ekonomi.				
3.	Petugas kesehatan mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pasien.				
4.	Petugas kesehatan berkomunikasi dengan baik (missal menggunakan bahasa yang sopan).				
5.	Karyawan/ petugas kesehatan mengerti kesulitan pasien.				

F. Kepuasan pasien ditinjau dari aspek kenyamanan

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Menurut kami selama ini di Klinik utama BP2IP Barombong memberikan pelayanan kesehatan yang nyaman dan memuaskan sesuai yang diharapkan (misalnya lokasi klinik mudah dijangkau, penerangan, kenyamanan ruangan).				
2.	Menurut kami selama ini tindakan yang diberikan petugas medis aman.				

G. Kepuasan pasien ditinjau dari aspek hubungan pasien

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Menurut kami selama ini persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit.				
2.	Menurut kami selamaini di Klinik utama BP2IP Barombong tidak membedakan status social pasien.				

H. Kepuasan pasien ditinjau dari aspek kompetensi teknis petugas

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Menurut kami selama ini persyaratan pendaftaran pelayanan kesehatan tidak berbelit-belit.				
2.	Karyawan / petugas medis meyakinkan dalam memberikan tindakan.				

I. Kepuasan pasien ditinjau dari aspek biaya

No	Pernyataan	Jawaban			
		STP	TP	P	SP
1.	Menurut kami selama ini di Klinik utama BP2IP Barombong tidak membedakan status social pasien.				



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP
BAROMBONG MAKASSAR
TAHUN 2018**

PENELITIAN NON-EXPERIMENTAL

OLEH

**YOHANA ENI
CX1614201133**

**YULIANA
CX1614201135**

**PROGRAM S1 KEPERAWATAN DAN NERS SEKOLAH TINGGI
ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2018**



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP
BAROMBONG MAKASSAR
TAHUN 2018**

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

OLEH :

**YOHANA
CX1614201133**

**YULIANA
CX1614201135**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN DAN NERS SEKOLAH
TINGGI ILMU KESEHATAN STELLA MARIS
MAKASSAR
2018**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Eni (CX1614201133)

: Yuliana (CX1614201135)

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi ini merupakan hasil karya kami sendiri dan bukan duplikasi ataupun plagiasi (jiplakan) dan hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan kami, penelitian ini belum pernah ditulis oleh orang lain dan diteliti di institusi yang sama.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Makassar, April 2018

Yang menyatakan,

(Yohana Eni)

CX1614201133

(Yuliana)

CX1614201135

LEMBARAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP BAROMBONG
MAKASSAR**

Diajukan Oleh:

Yohana ENI: CX1614201133

Yuliana : CX1614201135

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Fr. Blasius Perang, CMM, SS, Ma, Psy
NIDN.0923068102

Wakil Ketua I

Bidang Akademik



Henny Pongantung, S.Kep.Ns, MSN
NIDN.0912106501

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP
BAROMBONG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Yohana Eni
CX1614201133

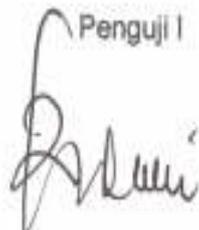
Yuliana
CX1614201135

Telah dibimbing dan disetujui oleh:

Fr.Blasius Perang,CMM,SS.Ma.Psy
NIDN.0923068102

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan pengguji pada tanggal,
09 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
Susunan Dewan Penguji

Penguji I



Rosdewi.,S.Kep.,MSN
NIDN. 0906097002

Penguji II



Mery Sambo.,Ns.,M.Kep
NIDN.0930058102

Makassar, 09 April 2018
Program S1 Keperawatan dan Ners
Ketua STIK Stella Maris Makassar



Siprianus Abdu, S.Si.,NS.,M.Kes
NIDN.0928027101

NIDN.0928027101
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Yohana Eni
NIM :CX1614201133
2. Nama : Yuliana
NIM : CX1614201135

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

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebanar-benarnya.

Makassar, April 2018

Yang menyatakan,

(Yohana Eni)

(Yuliana)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP BAROMBONG
MAKASSAR TAHUN 2018
(Dibimbing oleh Fr.Blasius Perang)**

**YOHANA ENI & YULIANA
PROGRAM S1 KEPERAWATAN STIK STELLA MARIS
MAKASSAR**

XV + 17 daftar pustaka + 37 halaman + 6 tabel + 8 lampiran

Pasar bebas berakibat pada bertambahnya jumlah klinik, rumah sakit dan tingginya kompetisi di bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan, sehingga menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran klinik. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan klinik dalam segi kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan *Cross Sectional Design*. Penelitian ini dilakukan di Poli umum pada pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik metode *Purposive Sampling*, dengan sampel sebanyak 40 pasien. Teknik pengumpulan data kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan Lembar kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan uji statistik Kai-Kuadrat (*Chi Square*) dengan Fisher's Exact Test. Didapatkan hasil analisis menggunakan uji statistik Kai-Kuadrat dengan Fisher's Exact Test, diperoleh hasil nilainya $p = 0,037$ dimana nilai $\alpha = 0,05$, maka $p < \alpha$ atau $0,037 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di klinik utama BP2IP Barombong Makassar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Refrensi: 17 refrensi (2009-2017)

**RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY HEALTH SERVICE WITH LEVEL
OF PATIENT SATISFACTION IN MAIN CLINIC BP2IP
BAROMBONG MAKASSAR 2018
(Guided by Fr.Blasius Perang)**

**YOHANA ENI & YULIANA
PROGRAM S1 KEPERAWATAN STIK STELLA MARIS
MAKASSAR**

XV + 17 references + 37 pages + 6 table + 8 appendix

The purpose of this study was to obtain information about the relationship of health service quality with the level of patient satisfaction in Main Clinic BP2IP Barombong, Makassar. type of This research is quantitative with Cross Sectional Design. The sampling technique used in this research was the technique of Purposive Sampling method, with a sample of 40 patients. Technique of collecting data of service quality and level of patient satisfaction by questionnaire. The analysis used the statistical test Kai-Square (Chi Square) with Fisher's Exact Test. The quality of health service that said good category was obtained as many as 32 respondents (80.0%) and most of them rate satisfaction in the very satisfied category as 28 respondents (70.0%), and the result of analysis using Kai-Square test statistic, $p = 0,037$ where the value of $\alpha = 0,05$, then $p < \alpha$ or $0,037 < 0,05$. Based on the result of research can be concluded that there is correlation of health service quality with patient satisfaction level at main clinic BP2IP Barombong Makassar.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Reference: 17 reference (2009-2017)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK UTAMA BP2IP BAROMBONG MAKASSAR TAHUN 2018”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan kuliah program sarjana keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris Makassar.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan-bantuan, pengarahan, bimbingan, motivasi serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Siprianus Abdu, S.Si.,S.Kep.,Ns.,M.Kes selaku ketua STIK Stella Maris yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti pendidikan serta memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
2. Henny Pongantung, S.Kep.,Ns.,MSN selaku wakil ketua Bidang Akademik STIK Stella Maris yang telah memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Sr. Anita Sampe, JMJ.,S.Kep.,Ns.,MAN selaku wakil ketua Bidang Kemahasiswaan STIK Stella Maris yang telah memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
4. Fr.Blasius Perang,CMM.SS.Ma,Psy selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan pengertian dalam membimbing, mengarahkan dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Rosdewi.,S.Kep.,MSN selaku penguji I yang telah memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Mery Sambo.,Ns.,M.Kep selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan demi penyempurnaan skripsi ini.

7. Klinik Utama BP2IP Barombong Makassar yang telah mengizinkan melakukan penelitian dan ikut membantu dalam pelaksanaannya sehingga penelitian dapat berjalan lancar.
8. Responden yang bersedia ikut partisipasi dalam penelitian.
9. Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan tepat waktu.
10. Segenap dosen dan staf pegawai STIK Stella Maris Makassar yang telah membimbing, mendidik, dan memberi pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
11. Buat orang terdekat khususnya teman Sintia, Ririn, Sariah, kak yuli, Santi.
12. Rekan-rekan seperjuanganku Program Sarjana Keperawatan dan Ners angkatan 2016, terima kasih atas kekompakan, bantuan, persahabatan, dukungan, semangat, kritik dan saran serta kerjasama mengikuti pendidikan sampai penyelesaian skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna dan sangat mengharapkan masukan.

Makassar, April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
1. Tujuan umum	7
2. Tujuan khusus	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Bagi peneliti	8
2. Bagi institusi pendidikan	8
3. Bagi instansi BP2IP Barombong	8
4. Bagi peneliti selanjutnya	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan umum tentang kualitas pelayanan kesehatan	9

1. Pengertian kualitas	9
2. Pengertian pelayanan	9
3. Pengertian kualitas pelayanan	10
4. Aspek-aspek kualitas pelayanan.....	10
5. Hal-hal yang menghambat kualitas pelayanan	11
B. Tinjauan Umum tentang Kepuasan.....	12
1. Pengertian kepuasan	12
2. Pengertian kepuasan pasien.....	12
3. Faktor kepuasan pasien.....	13
4. Indikator kepuasan pasien	15
5. Penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien	16
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	18
A. Kerangka Konseptual	18
B. Hipotesis Penelitian.....	19
C. Definisi Operasional	19
BAB IV METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan waktu Penelitian	21
C. populasi dan Sampel.....	21
D. Instrumen Penelitian.....	22
E. Pengumpulan Data.....	23
F. Pengolahan dan Penyajian Data.....	24
G. Analisis Data	25
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Hasil Penelitian	26
1. Pengantar	26
2. Gambar umum lokasi penelitian.....	26
3. Karakteristik Responden	28
4. Hasil Analisa Variabel Penelitian	30

B. Pembahasan	32
BAB VI PENUTUP.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
Tabel 4.1	Tabel Skor Alternatif Jawaban Kuesioner	23
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada pasien di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	28
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia Pada pasien di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	29
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	29
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas pelayanan kesehatan di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	30
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan tingkat kepuasan pasien di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	30
Tabel 5.6	Analisa Hubungan kualitas pelayanan kesehatan denganTingkat kepuasan pasien di klinik utama BP2IP Barombong Makassar	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Skema Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Kegiatan

Lampiran 2 : Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 3 : Persetujuan Responden (*Informed Consent*)

Lampiran 4 : Instrumen / Alat Ukur Penelitian

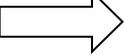
Lampiran 5 : Master tabel

Lampiran 6 : Hasil Analisis

Lampiran 7 : Surat Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

dkk	: Dan kawan-kawan
HDL	: High Density Lipoprotein
HO	: Hipotesis Nol
HA	: Hipotesis Kerja
Hal.	: Halaman
IMT	: Indeks Masa Tubuh
JNC	: Joint National Committee
LDL	: Low Density Lipoprotein
NSA	: National Stroke Association
NIDC	: National Diabetes Information Clearing
PSA	: Pendarahan Subarachnoid
RISKESDAS	: Riset Kesehatan Dasar
SPSS	: Statistical Package and Social Sciences
WHO	: World Health Organization
α	: Tingkat Kemaknaan
&	: Dan
P	: Nilai signifikan
	: Variabel Independen
	: Variabel Dependen
	: Penghubung Dua Variabel