

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD
SELASIH KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI



Oleh :

MEY SARAH AZHARI
NIM : 18001013

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD
SELASIH KABUPATEN PELALAWAN**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan**



Oleh :

MEY SARAH AZHARI
NIM : 18001013

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD
SELASIH KABUPATEN PELALAWAN

PENYUSUN : MEY SARAH AZHARI

NIM : 18001013

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dapat untuk
dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros
Pekanbaru, 26 Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Agus Salim, S.Kep., M.Si
NIDN. 1017088504

Marian Tonis, SKM., MKM
NIDN. 1002119401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Universitas Awal Bros

Marian Tonis, SKM., MKM
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1
Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD
SELASIH KABUPATEN PELALAWAN

PENYUSUN : MEY SARAH AZHARI

NIM : 18001013

Pekanbaru, Juli 2022

1. Penguji I : Shelly Angella, M. Tr, Kes ()
NIDN. 1022099201
2. Penguji II : Agus Salim, S. Kep., M.Si ()
NIDN. 1017088504
3. Penguji III : Marian Tonis, SKM., MKM ()
NIDN. 1002119401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

Marian Tonis, SKM., MKM
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mey Sarah Azhari

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat
Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

NIM : 18001013

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 2022

Yang membuat pernyataan

Materai 10.000

(Mey Sarah Azhari)

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS
SKRIPSI, Agustus 2022
MEY SARAH AZHARI
NIM : 18001013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SELASIH KABUPATEN
PELALAWAN

Xi + 58 Halaman , 15 tabel, 17 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan bisa dijadikan untuk suatu indikator sebagai pengukur kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan. Kepuasan ini terjadinya perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja seperti hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau mendapatkan suatu hasil yang diharapkan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, dilaksanakan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan dengan jumlah responden sebanyak 67 sampel. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis uji validitas, uji riliability, univariat, bivariat, uji normalitas dan uji linier .

Hasil penelitian dari kualitas pelayanan pasien banyak memilih setuju di setiap indikator yaitu, *thanibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, jadi pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Hasil pengujian kepuasan pasien, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Oleh karna itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Kesimpulan hasil pengujian pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 33 (2016-2022)

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITAS AWAL BROS**

SKRIPSI

MEY SARAH AZHARI

NIM : 18001013

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES ON PATIENT
SATISFACTION OUTAGE IN RSUD SELASIH , PELALAWAN REGENCY**

Xi+ 58 pages, 15 tabel, 17 appendix

ABSTRACT

Service quality can be used as an indicator as a measure of customer satisfaction with a company. Satisfaction is the occurrence of feelings of pleasure or disappointment towards someone that arises after comparing performance such as product results that are thought to performance or getting an expected result. This study aims to determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at RSUD Selasih, Pelalawan Regency.

This study uses a quantitative research method with a descriptive approach, carried out at RSUD Selasih, Pelalawan Regency with a total of 67 samples of respondents. This research was carried out using observation data collection techniques and questionnaires. Data analysis used analysis of validity test, reliability test, univariate, bivariate, normality test and simple linear test.

The results of the study of the quality of patient care, many chose to agree on each indicator, namely, thanibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy, so patients were satisfied with the quality of service at Selasih Hospital, Pelalawan Regency. The results of patient satisfaction testing, patients are satisfied with the services provided at Selasih Hospital, Pelalawan Regency. Therefore, the quality of service affects patient satisfaction

From the test results, the patient was satisfied with the quality of service provided by the RSUD Selasih, Pelalawan Regency. The influence of service quality on outpatient satisfaction at Selasih Hospital, Pelalawan Regency.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Literature : 33 (2016-2022)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mey Sarah Azhari
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 20 Mei 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1
Status : Mahasiswa
Nama Orang Tua
Ayah : Dedi Candra
Ibu : Jasmianti
Alamat : Jl.Lintas Timur Bandar Sei kijing Km 31

Latar Belakang Pendidikan

2007 s/d 2012 : SDN 006 MUDA SETIA, Kabupaten Pelalawan
2012 s/d 2015 : MTS AL-MUNAWWARAH, Pekanbaru
2015 s/d 2018 : MA AL-MUNAWWARAH, Pekanbaru

Pekanbaru , 2022

Yang menyatakan

(MEY SARAH AZHARI)

KATA PENGANTAR

Segala puji kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Jurusan Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.

Selama menjalani perkuliahan di Jurusan Administrasi Rumah Sakit hingga penentuan topik tugas akhir penulis berkonsentrasi pada peningkatan kualitas pelayanan yang ada di tingkat daerah. Skripsi ini mengangkat tentang pembahasan **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN”**. Suatu proses penelitian sedikit banyaknya tentu tidak berjalan mulus dan sempurna..

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Dedi Candra dan Ibunda Jasmiati tercinta selaku orang tua yang telah mengasuh, membesarkan dan membimbing serta senantiasa memberikan semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini.
2. Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM selaku Rektor Universitas Awal Bros.
3. Ns. Utari Christya Wardhani, M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
4. Bapak Marian Tonis, S.K.M, M.K.M selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit.
5. Agus Salim.S.Kep.,M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
6. Bapak Marian Tonis, S.K.M, M.K.M selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.

7. Ibu Shelly Angela, M.Tr.Kes selaku penguji saya yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya.
8. Direktur dan staff pelayanan kesehatan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan
9. Segenap Dosen dan Staf Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan yaitu Nadya Faradifa, Putri Giovaningrum, Dan Cindy Febriani Pramitha, dan teman saya Ayu Andira dan Fitria Nuranisa yang selalu menemanin saya di saat susah dan senang.
11. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Pekanbaru, Agustus 2022

Mey Sarah Azhari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMANJUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SINGKATAN/ISTILAH	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Tempat Penelitian	4
1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan.....	5
1.4.3 Bagi Peneliti	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6. Penelitian Terkait	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Telah Pustaka	9
2.1.1 Rumah Sakit	9
2.1.2 Rawat Jalan.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.4 Kepuasan Pasien.....	20
2.2. Kerangka Teori	25

2.3.	Kerangka Konsep.....	26
2.4.	Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1	Jenis dan Desain Penelitian.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2.1	Tempat.....	28
3.3	Populasi dan Sampel/Informasi Penelitian	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel.....	29
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5	Alat Pengumpulan Data	30
3.5.1	Data Sekunder	30
3.5.2	Data Primer.....	30
3.6	Definisi Operasional	32
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.7.1	Uji Validitas	35
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.8.1	Survey Lapangan/Observasi.....	36
3.8.2	Kuisisioner	36
3.8.3	Studi Kepustakaan.....	36
3.8.4	Dokumentasi.....	36
3.9	Pengolahan dan Analisis Data	36
3.9.1	Pengelolaan data.....	37
3.9.2	Analisi Data	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41

4.1	Hasil Penelitian.....	41
4.2	Keterbatasan Peneliti	51
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	51

BAB V 56

	Kesimpulan	56
	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait	6
Tabel 3. 1 Skala Likert	31
Tabel 3. 2 Defenisi Operasionall.....	32
Tabel 3. 3 Coding Kriteria Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	37
Tabel 3. 4 Scoring Kuesioner	37
Tabel 4. 1 Uji Validitas	44
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien...	50
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	27
Gambar 4. 1 Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Selasih	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Studi Pendahuluan Ke Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
- Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan Dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 : Surat Balasan Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 : Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 6 : Surat Balasan Kaji Etik Universitas Awal Bros
- Lampiran 7 : Surat Perizin Uji Validitas
- Lampiran 8 : Surat Balasan Uji Validitas
- Lampiran 9 : Surat Perizin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 12 : Surat Menyatakan Bersedia Menjadi Responden
- Lampiran 13 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 14 : Hasil Olahan Data Penelitian
- Lampiran 15 : Lembar Konsul Pembimbing 1
- Lampiran 16 : Lembar Konsul Pembimbing II
- Lampiran 17 : Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN/ISTILAH

Permenkes : Peraturan Menteri Kesehatan

WHO : World Health Organazing

RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan berhubungan dengan layanan yang berkaitan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan suatu kesehatan. Pelayanan kesehatan yang amat baik memberikan suatu pelayanan yang amat efektif, terjaga, dan berkualitas tinggi kepada orang yang membutuhkannya yang mana akan didukung oleh sumber daya yang memadai. Untuk menghasilkan kebutuhan sumber daya kesehatan yang terpenuhi, berguna dan berhasil perlu adanya upaya pembangunan kesehatan. Sumber daya kesehatan terdiri dari sumber daya tenaga sarana dan pembiayaan. (World Health Organazing 2017).

Kualitas pelayanan yang baik kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, yang mana pelanggan akan merasa puas akan terus menambah transaksi dari konsumsinya dari waktu ke waktu. Dan lebih dari itu pelanggan akan menceritakan tentang kepuasan kepada pihak lain, sehingga menjadi sesuatu ajang promosi secara gratis bagi perusahaan.(Kasmira 2017:64)

Pelayanan sesuai dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 28H Ayat (1) tentang kesehatan yakni Setiap orang berhak hidup baik dan sehat serta berhak hidup sejahtera lahir dan batin, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat dan berhak memperoleh suatu pelayanan kesehatan. Pada pasal 28 H Ayat (1) di katakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan suatu pelayanan kesehatan dan setiap negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak hidup bagi seluruh masyarakatnya.

Salah satu sarana suatu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran amat penting untuk memberi suatu pelayanan kesehatan untuk masyarakat yaitu rumah sakit. Dimana rumah sakit merupakan pemberian

penyedia jasa terhadap kesehatan di mana rumah sakit ini merupakan peluang bisnis yang cukup baik sampai akhir ini. Kualitas pelayanan pada saat ini menjadi salah faktor kunci keunggulan kompetitif dalam dunia pemasaran. Kualitas pelayanan dapat menjadi suatu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam sebuah rumah sakit .

Menurut Menteri Kesehatan RI No.3 Tahun 2010 tentang rumah sakit yang merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memfasilitasi pelayanan rawat jalan, gawat darurat. Bahwa rawat jalan pelayanan untuk pasien yang melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan yang lainnya tanpa melakukan suatu penginapan di rumah sakit.

Kualitas pelayanan bisa dijadikan untuk suatu indikator sebagai pengukur kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator suatu keberhasilan pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit. Oleh sebab itu kualitas pelayanan amat lah penting untuk upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kepuasan ini terjadinya perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja seperti hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau mendapatkan suatu hasil yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, dan apabila suatu kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas, dan apabila kinerja memberi lebih harapan, maka konsumen amatlah lebih puas dan senang (kotler dan keller 2017).

Kepuasan konsumen termasuk salah satu indikator utama untuk keberhasilan suatu perusahaan, apabila suatu konsumen amatlah puas maka perusahaan akan berdampak positif terhadap profit perusahaan. Selain itu tidak hanya berlaku di perusahaan manufaktur maupun perusahaan dagang saja tapi ini juga dapat berlaku di perusahaan jasa. Oleh sebab itu makna jasa sangat berkaitan dengan kualitas, yang dapat dikatakan bahwa kesesuaian pada suatu produk yang baik yaitu barang atau jasa dengan

tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu kualitas pelayanan amatlah penting untuk ditingkatkan untuk dunia kesehatan.

RSUD Selasih merupakan Rumah sakit milik daerah yang berada di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan yang ada di provinsi Riau, biasa disebut ibu kota Pangkalan Kerinci. Rumah sakit ini memiliki luas tanah 50.000 m dan luas bangunan 3200 m² dengan memiliki jumlah penduduk 417.498 jiwa.

Selama proses perjalanannya dalam kegiatan medis data kunjungan yang saya dapat di RSUD Selasih pasien rawat jalan , pada tahun 2019-2021 sebagai berikut:

Berdasarkan data sekunder jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019 sampai 2021 mengalami fluktuasi yang mana fluktuasi ini peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan yang mana jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 13.254 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 52.719 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan terhadap kunjungan pasien dengan jumlah 26.656 kunjungan pasien.

Oleh karena itu berdasarkan wawancara terbatas dengan 10 orang pasien di dapatkan informasi bahwa 5 orang mengatakan fasilitas yang ada kurang memadai dan tidak layak, 3 orang mengatakan petugas kurang ramah, 2 orang mengatakan bahwa waktu tunggu sangat lama.

RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan adalah suatu yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan suatu kualitas kesehatan untuk masyarakat. Yang harus dilakukan pihak rumah sakit adalah memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi para pasien. Dari observasi awal terindikasi bahwa di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan terjadi beberapa fenomena masalah seperti fasilitas yang kurang memadai seperti kurangnya tempat duduk, Toilet kurang bersih, petugas yang kurang ramah, pelayanan terhadap antrian untuk pasien poli umum lumayan lama, dari segi pendaftaran, pemeriksaan

dan pengambilan obat di akibatkan kurangnya tenaga kesehatan seperti kurangnya dokter spesialis.

Dari fenomena masalah di atas menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terutama di rawat jalan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan cukup baik, tetapi harus di tingkatkan lagi yang dimana petugas kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi apa yang akan menjadi harapan terhadap pasien ketika mendapatkan suatu pelayanan kesehatan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di temukan ,masalah ini dapat diuraikan dalam pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian ini. Dari kejadian yang telah di buat di latar belakang penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Apakah kualitas pelayanan di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini amatlah penting untuk menjadikan sesuatu pedoman tentang arahan penelitian yang akan dilakukan, berdasarkan dari perumusan masalah diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian ini.

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

1.3.2. Tinjauan Khusus

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di ruangan rawat jalan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan
- b. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Tempat Penelitian

Dengan mengetahui penelitian ini untuk rumah sakit dapat digunakan sebagai acuan dan masukan di rumah sakit untuk

kualitas pelayanannya, yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan tahun 2022.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat diharapkan untuk program dalam pengembangan teori mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

1.4.3 Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan dan menumbuhkan wawasan bagi peneliti yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dari identifikasi masalah yang kita cantumkan di atas ada beberapa faktor yaitu faktor biaya, adanya keterbatasan waktu penelitian dan kemampuan peneliti, oleh karena itu peneliti membatasi penelitian ini pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

1.6. Penelitian Terkait

pada penelitian ini penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penelitian dalam melakukan suatu penelitian sehingga penelitian ini dapat memberi teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dan untuk melihat penelitian terdahulu ini maka penelitian akan menyajikan dalam tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait

No	Nama penulis	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	Rahmat oktady dan Renny listiawati	Kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas yaman kota jambi tahun 2020	Dari penelitian ini melakukan metode <i>Servqual</i> dengan membandingkan kenyataan dan harapan dengan harapan pasien atas pelayanannya	Dari hasil beberapa tabel di atas pada judul ini menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pasien di puskesmas yaman tahun 2020 adalah sebesar 82,80% yang berarti tingkat kepuasan pada puskesmas yaman di kota jambi kurang puas.

2	Trisyanti dan Lukman Hakim	Pengaruh pelayanan kepuasan pasien di RSUD H.Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar	Kualitas terhadap	<p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena pada penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Jumlah populasi yang digunakan pada penelitian yaitu jumlah pasien di tahun 2019 adalah 8.496 orang. maka sampel penelitian ini berjumlah 98 orang yang akan dijadikan sebagai sampel dengan teknik pengambilan random sampling, Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 26.0. dan Teknik analisis statistik deskriptif dan Teknik analisis regresi sederhana</p>	<p>hasil tanggapan 98 responden penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan tingkat penilaian baik. Pada variabel kualitas pelayanan yang memiliki indikator yang tertinggi adalah Sistem administrasi pelayanan berada pada tingkat penilaian sangat baik. Sedangkan yang cukup rendah pada indikator kualitas pelayanan merupakan pembiayaan yang masih berada pada tingkat penilaian baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan dengan variabel kualitas pelayanan di RSUD RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar memiliki kategori baik.</p>
---	----------------------------	---	-------------------	---	--

3	Agus Salim	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru	Penelitian ini menggunakan metode <i>Observasional analitik</i> dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> dengan model pendekatan point time menggunakan purposive sampling. Sampel terdiri 30 orang pasien rawat jalan di rumah sakit X dan 30 orang pasien rawat inap di Rumah sakit Swasta	Hasil penelitian menunjukkan Rumah Sakit Swasta Y memiliki kualitas pelayanan rawat jalan yang sudah baik berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) khususnya pada dimensi fisik. Berbeda sedikit dengan Rumah Sakit Negeri X yang masih dinilai Cukup dalam kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan pada lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan
---	------------	--	--	--

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Telah Pustaka

2.1.1 Rumah Sakit

A. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu integral dari suatu organisasi sosial atau kesehatan dengan mempunyai fungsi menyediakan suatu pelayanan yang paripurna dan penyembuhan suatu penyakit untuk pencegahan penyakit kepada setiap masyarakat. Rumah sakit merupakan tempat pelatihan untuk tenaga kesehatan dan untuk melakukan penelitian medik.WHO (World Health Organazing)

Sedangkan menurut Undang-Undang NO 44 Tahun 2009, Rumah sakit ini memiliki institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan secara perorangan paripurna yang memiliki pelayanan rawat jalan,rawat inap dan gawat darurat.

Menurut Permenkes No.147 Tahun 2010 tentang perizinan rumah sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap,rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah sakit yang mempunyai fasilitas pelayanan kesehatan yang membuat usaha kesehatan seperti berdaya guna dan keberhasilan penyembuhan atau pemulihan yang terpadu pada usaha peningkatan atau pencegahan serta menjelaskan tentang rujukan (Bramantoro 2017).

B. Fungsi dan Tugas Rumah Sakit

Menurut (Rikomah,2017) yang mana rumah sakit ini memiliki tugas dan fungsi yang berdasarkan dengan Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang tugas rumah sakit yang mana rumah sakit ini mempunyai pelaksanaan pada upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mendahului penyembuhan atau pemulihan yang dilakukan secara

bersamaan untuk mengikatkan dan pencegahan upaya rujukan. Oleh karena itu rumah sakit juga mempunyai tugas untuk memberikan suatu pelayanan kesehatan terhadap perorangan secara paripurna.

Ada beberapa fungsi tentang rumah sakit Menurut Undang-Undang No 44 Tahun 2009.

- a. Penyelenggaraan pelayanan pada pengobatan atau pemulihan terhadap kesehatan sesuai dengan standar pelayanan pada rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan terhadap kesehatan secara perorangan yang melalui pelayanan kesehatan secara paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai yang dibutuhkan medis.
- c. Penyelangan pada pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam hal peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan terhadap penelitian dan pengembangan dan penipisan teknologi di bidang kesehatan untuk memperhatikan etika ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan.

2.1.2 Rawat Jalan

Instalasi rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang ada di rumah sakit atau puskesmas dengan melakukan sebuah prosedur terapi dan pengobatan akan diberikan kepada pasien kepada pasien yang tidak membutuhkan rawat inap (Keputusan Menteri Kesehatan RI, 2011)

Akan demikian rawat jalan ini merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang akan melayani pasien yang akan berobat jalan kurang lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk pada prosedur diagnostik dan terapeutik. Rawat jalan merupakan bagian terbesar di pelayanan kesehatan kefarmasian di Rumah Sakit (Anggarani 2019).

Mutu pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit yang mana pertumbuhan cepat dari rawat jalan dipengaruhi tiga faktor :

- a. Meningkatkan kemampuan dan sistem reimbursement untuk prosedur di rawat jalan
- b. Perkembangan secara terus menerus dari sistem teknologi tinggi untuk suatu pelayanan rawat jalan akan menyebabkan pertumbuhan rawat jalan
- c. Penekan biaya ini untuk mengontrol peningkatan harga perawatan kesehatan dibandingkan dengan rawat inap.

Yang mana tujuan rawat jalan ini untuk memberikan suatu konsultasi terhadap pasien yang menginginkan pendapat dari seorang pasien spesialis, dengan melakukan tindakan pengobatan atau tidak dan untuk menyediakan tindakan lanjut untuk pasien rawat inap yang mana sudah diizinkan pulang tetapi harus di kontrol kondisi kesehatannya.

Tenaga pelayanan di Rumah sakit adalah tenaga yang langsung berinteraksi langsung dengan pasien seperti :

- a. Tenaga administrasi (non medis) tenaga administrasi ini yang memberikan suatu pelayanan terhadap pasien yang sedang mendaftar dan untuk melakukan transaksi.
- b. Tenaga keperawatan (per medis) yang mana perawat ini sebagai asisten dokter untuk memberikan suatu pelayanan terhadap pasien maupun pengobatan.
- c. Tenaga dokter (medis) yang akan memberikan penanganan terhadap pasien untuk poliklinik masing-masing.

Menurut Pangestu(2013) jasa pelayanan yang mempunyai aspek yang sangat penting akan berkaitan dengan kepuasan pasien seperti manusia dan alat. Oleh karena itu untuk memuaskan pasien akan diperlukan petugas yang bukan hanya mendapatkan prosedur kerja yang baik saja akan tetapi ramah, simpatik penuh pengertian. Aspek manusia terdiri dari non medis, paramedis, dan medis yang menentukan faktor tingkat kepuasan.

Instalasi rawat jalan harus memiliki lingkungan yang nyaman dan menyenangkan untuk pasien. Ini adalah sangat penting diperhatikan, perawat rawat jalan pasien mendapatkan kesan pertama di rumah sakit tersebut, lingkungan rawat jalan yang baik hendaknya cukup luas dan mempunyai siklus udara yang lancar, tempat duduk yang nyaman perobatan yang menarik dan tidak mendapatkan suara suara terganggu. Kepada petugas yang berada di rawat jalan harus menunjukkan sikap sopan dan suka menolong.

2.1.3 **Kualitas Pelayanan Kesehatan**

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut kotler (2019) yang mana kualitas pelayanan ini mendefinisikan suatu bentuk untuk penilaian konsumen untuk meningkatkan pelayanan yang akan diterima dengan tingkatan yang diharapkan. Apabila suatu pelayanan yang didapatkan merasa puas apa yang diharapkan, maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang sudah diberikan akan bisa menjadi suatu dorongan untuk konsumen supaya melakukan pembelian ulang dan akan menjadi pelanggan setia.

Kualitas pelayanan ini juga bisa untuk melakukan perbandingan suatu persepsi para pelanggan untuk pelayanan yang sangat nyata yang akan mereka terima yang mana pelayanan yang mereka harapkan dan inginkan terhadap fasilitas pelayanan suatu perusahaan . Menurut kotler dan keller (2009:143) Bahwa kualitas pelayanan yaitu segala bentuk aktivitas yang mana dilakukan oleh perusahaan untuk memuaskan dan memenuhi pelanggan. Yang mana pelayanan ini dikatakan sebagai jasa dan service untuk disampaikan ke pemilik jasa yang berupa kemudahan, hubungan, kecepatan dan keramahan tanah yang akan dilakukan melalui sifat dan sikap untuk memberikan suatu pelayanan terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan bagaimana cara kerja perusahaan dan berupaya untuk memperbaiki mutu secara bertahap-tahap untuk proses produk dan service untuk menghasilkan suatu perusahaan.(Mosahab 2010)

Apabila suatu pelayanan mempunyai mutu yang tinggi maka menghasilkan kepuasan yang tinggi juga maka akan terjadi pembelian ulang yang sering terhadap konsumen. Yang mana kata kualitas ini mengandung definisi dan makna, dari orang yang berbeda akan mengartikan definisi dan makna ini berbeda, dari beberapa kita jumpai tentang definisi ini memiliki makna kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja, ada beberapa elemen yaitu :

- a. Kualitas mencakup seperti produk,jasa, manusia, proses
- b. dan lingkungannya
- c. Kualitas merupakan suatu kondisi yang berubah
- d. Kualitas adalah bentuk usaha untuk menyampaikan harapan pelanggan.

Menurut Wyckof, yang mana kualitas jasa ini merupakan suatu tingkat keunggulan yang direncanakan dengan baik dan bermutu dan dilakukan dengan tepat akan memenuhi harapan para konsumen. Oleh karena itu kualitas jasa dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi ada dua hal adalah:

- a. *Expected services* pelayanan ini yang diharapkan.
- b. *Perceived service* yang mana layanan ini yang diterima

Kualitas pelayanan yang baik mampu memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, yang mana pelanggan akan merasa puas akan terus menambah transaksi dari konsumsinya dari waktu ke waktu. Dan lebih dari itu pelanggan akan menceritakan tentang kepuasan kepada pihak lain, sehingga menjadi sesuatu ajang promosi secara gratis bagi perusahaan.(Kasmir 2017:64)

Dari waktu ke waktu banyaknya akan terjadi perubahan dalam suatu bidang yang pada akhirnya akan merubah perilaku pelanggan. Seperti di bidang teknologi dan akan menjadi peningkatan persaingan akan menjadi mengubah transaksi para pelanggan, dan perubahan lingkungan juga bisa menjadi mengubah selera pelanggan. Perubahan ini yang harus di cegah dengan menyesuaikan pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada selama ini harus terus menerus dievaluasi dan diperbaiki sesuai dengan tingkat kelakuan pelanggan .

Makna pelayanan yang baik adalah suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai kebutuhan dengan keinginan. Menurut (Kasmir 2017:71) Ciri pelayanan yang berkualitas juga harus diikuti karyawan yang bertugas melayani pelanggan yaitu :

a. Tersedia karyawan yang baik

Kenyaman pelanggan sangat tergantung pada karyawan, karyawan harus bersikap ramah, sopan, cepat tanggap, pandai bicara dan menarik, dalam memberi pelayanan terhadap pelanggan. Karyawan juga harus mampu membuat pelanggan tertarik. Untuk mendapatkan ini semua karyawan harus melakukan pelatihan terlebih khusus dahulu.

b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan juga ingin dilayani secara prima. Yang mana hal paling penting untuk melayani pelanggan bukan hanya dari kualitas dan kuantitas tetapi juga dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan fasilitas yang lengkap sehingga pelanggan nyaman. Prasarana ini bisa membuat pelanggan semakin betah, dengan sebaliknya apabila sarana dan prasarana yang kurang baik bisa membuat pasien tidak betah.

c. Bertanggung jawab setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Karyawan harus mampu melayani dari awal hingga tuntas, jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal muka mengerjakannya kalau tidak bisa harus mengambil alih tanggung jawabnya. Resikonya ketika ada karyawan tidak bisa melayani secara tuntas akan menjadi presiden yang buruk bagi perusahaan

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Untuk melayani seorang pelanggan diharapkan kepada petugas melakukan dengan prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan, pelayanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan yang dimaksud pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Begitu juga dengan proses pekerjaan juga harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, kesalahan akan membuat seorang pelanggan kesal yang juga efeknya perusahaan dianggap tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi

Yang mana karyawan juga harus mampu bicara dengan pelanggan. karyawan juga harus mampu dengan cepat untuk memahami apa keinginan pelanggan tersebut . komunikasi juga harus membuat pelanggan senang ,mampu berkomunikasi akan membuat permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak akan terjadi kesalah pahaman. dan juga pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan juga harus menjaga rahasia pelanggan terutama berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan, pada dasarnya menjaga rahasia nasabah yaitu dengan menjaga rahasia orang,dari karena itu karyawan mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun, apabila dijaga itu bisa jadi merupakan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjadi seorang karyawan yang tempatnya melayani pelanggan harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu. karna tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka dari itu karyawan perlu didikan khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk mendapatkan suatu pelanggan. dalam hal ini guna meningkatkan kualitas pelayanan manusia perlu didikan sesuai bidang pengetahuannya

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan seorang pelanggan. Apabila karyawan lambat akan membuat pelanggan tersebut marah, dan menjadi seorang karyawan harus mengusahakan dan memahami apa keinginan pelanggan. Agar suatu pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus berusaha mengerti terlebih dahulu dengan cara mendengar keluhan kesah pelanggan secara baik. Mendengar dengan baik keluhan atau kebutuhan pelanggan itu agar tidak salah dengar atau persepsi.

i. Mampu memberi kepercayaan pada pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan harus diperlukan agar calon pelanggan mau menjadi pelanggan terhadap perusahaan yang akan bersangkutan. Oleh karena itu untuk menjaga pelanggan yang lama supaya tidak lari perlu dijaga kepercayaannya, yang mana kepercayaan ini adalah merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalani aktivitasnya. Oleh karena itu setiap perusahaan harus memberikan suatu pemahaman atau pengertian dan pengetahuan kepada seluruh karyawan tentang pelayanan yang baik.

B. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan akan berkualitas apabila konsumen merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk konsumennya. Apabila seorang konsumen kembali ke tempat perusahaan tersebut maka kualitas pelayanan di perusahaan makin meningkat.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik mutlak diberikan terhadap suatu usaha dan jasa. Adanya muncul suatu perusahaan yang baru akan menjadi suatu persaingan untuk mempertahankan seorang pelanggan. Pelanggan yang memperhatikan dengan jeli akan memilih produk dan jasa yang mempunyai kualitas yang baik.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Gurning (2018) syarat syarat pokok sebagai berikut:

a. Tersedia dan berkesinambungan

Jenis pelayanan kesehatan yang akan dibutuhkan masyarakat yang mana tidak sulit di temukan , di mana keberadaannya pada masyarakat yaitu setiap saat akan dibutuhkan.

b. Dapat diterima dengan wajar

Yang mana pelayanan kesehatan tidak bertentangan terhadap keyakinan dan kepercayaan terhadap masyarakat.

c. Mudah di capai

Untuk mendapatkan suatu pelayanan yang baik, pengaturan dan distribusi sarana kesehatan suatu hal yang amat penting, supaya tidak terjadi konsentrasi dalam sarana kesehatan yang tidak merata.

d. Mudah dijangkau

Yang mana biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi pada masyarakat.

e. Berkualitas

Menunjukkan kepada tingkat kemampuan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang mana bisa

menggunakan memuaskan para jasa pelayanan yang disesuaikan dengan kode etik serta standar yang telah ditentukan.

Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai sifat multidimensional, yang mana kualitas yang memakai jasa layanan kesehatan yaitu *pasien dan keluarga pasien*, dan kualitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan itu seperti *dokter, perawat, dan petugas lainnya*.

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan kepada tingkatan terbaik pelayanan kesehatan, yang mana satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata rata penduduk. Tata cara untuk penyelenggaraan sesuai dengan kode etik atau standar pelayanan yang profesi yang telah ditentukan.

C. Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ada berbagai jenis penelitian terhadap pelayanan, menurut Parasuraman 2013 dalam (Klaudia 2020) yang mana mengetahui suatu kualitas pelayanan yang dapat dirasakan dengan baik pada pelanggan ada 5 indikator yang dapat di dimensi kualitas pelayanan adalah:

a. Tangible (berwujud)

Suatu kualitas pelayanan oleh dimensi *Tangible* merupakan secara fisik contoh : seperti pada perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan pada tempat pada saat melakukan pelayanan, kemudahan dalam suatu proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan.

b. Reliability (keandalan)

Yang mana ini merupakan suatu kemampuan dalam instansi untuk memberikan suatu pelayanan sesuai dengan yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan harus sama untuk semua para konsumen tanpa ada yang membanding bandingkan.

c. Responsiveness (daya tanggap)

Suatu keinginan untuk para staf bisa membantu para konsumen untuk memberikan suatu pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat para konsumen yang mana untuk mendapatkan pelayanan, para petugas melakukan pelayan dengan cepat ,tepat dan cermat untuk menerima semua keluhan kesah setiap pasien/customer.

d. Assurance (jaminan)

Dimana assurance ini mencakup terhadap pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai untuk meyakinkan kepercayaan para pelanggan dengan cara memberikan suatu jaminan dengan cepat waktu dalam pelayanan, petugas memberi jaminan legalitas dalam suatu pelayanan, dan petugas pun harus memberikan suatu kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Empathy (empati)

Untuk memberi atau menunjukkan perhatian pribadi kepada pasien atau pelanggan, yang mana empati itu rasa peduli untuk memberikan suatu perhatian secara individual terhadap pelanggan dan kemudahan untuk dihubungi, seperti melayani pelanggan dengan ramah bersikap sopan dan santun, petugas melayani tidak mendiskriminatif (membeda-bedakan) antara pelanggan yang satu dengan yang lain.

2.1.4 Kepuasan Pasien

A. Pengertian Kepuasan Pasien

Dalam buku milik Philip Kotler tentang “*Marketing Management*” yang mana buku itu tentang kepuasan yang memberikan definisi tentang kepuasan yaitu suatu tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan suatu hasil dan membandingkan suatu penampilan produk yang dirasakan kepada hubungannya dengan harapan seseorang. Maka dari itu tingkat kepuasan pasien yaitu suatu fungsi dari penampilan pelayanan kesehatan yang diterimanya dan akan diterimanya.

Menurut Kotler, kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa nya seseorang setelah yang sudah membandingkan persepsi atau kesan terhadap hasil suatu produk yang di dapatkan. Sedangkan menurut Simamora harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman yang pernah terjadi dan pembicaraan dari mulut ke mulut Itu iklan dari perusahaan tersebut.

Dan demikian menurut Tjiptono membagi beberapa harapan pelanggan ada tiga level adalah :

a. Level Pertama

Yang mana harapan pelanggan yang amat sederhana dan berbentuk asumsi, must have, atau take it for granted.

b. Level Kedua

Yang mana harapan ini yang lebih tinggi dari pada level 1, dimana kepuasan ini di cerminkan dalam pemunahan syarat atau spesifikasi.

c. Level Ketiga

Ini harapan yang lebih tinggi dari level 1 dan 2 menuntut suatu untuk kesenangan (*delightfulness*) jasa yang amat bagusnya sehingga membuat tertarik.

Kepuasan konsumen yang merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu

tempat. Ketika konsumen merasa puas terhadap suatu produk, konsumen akan cenderung akan berbelanja atau membeli produk dan mereka akan memberitahu orang lain tentang pelanggan mereka yang disukai dengan suatu produk tersebut. (Suntoto 2015:140)

Ada beberapa unsur penting tentang kualitas yang ditetapkan oleh para konsumen sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah prioritas utama terhadap suatu organisasi
- b. Konsumen yang diandalkan yaitu konsumen yang membeli jasa/produk berulang-ulang dari suatu organisasi yang sama, sehingga konsumen yang amat diutamakan.
- c. Kepuasan terhadap konsumen dijamin untuk menghasilkan produk/ jasa yang sudah berkualitas tinggi.

Kepuasan konsumen juga merupakan salah satu elemen yang penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran dalam perusahaan. Kepuasan dirasakan terhadap konsumen dapat untuk meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan, dengan terciptanya pelanggan yang optimal akan mendorong terciptanya suatu loyalitas di hati pelanggan yang merasa puas terhadap perusahaan tersebut. Nugroh dalam purnomo edwin setyo(2017).

Kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan yaitu perbandingan suatu kualitas layanan yang dialami suatu pelanggan/pasien lebih rendah yang diharapkan maka akan terjadi suatu ketidakpuasan. Jika harapanmu terpenuhi maka akan timbul kepuasan yang cukup tinggi, yang mana kepuasan pasien amat tergantung dengan harapan pasien. (Riyanto,Andi.2018:118)

Kepuasan pasien merupakan suatu cerminan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan yang mana akan menimbulkan rasa puas

kepada diri pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Maka dari itu kualitas pelayanan yang relatif belum tentu bisa memuaskan pasien (Adito pratama 2021).

Dengan demikian kepuasan terhadap konsumen yaitu suatu evaluasi pasca pembelian, suatu alternatif yang akan dibeli minimal saman atau melebihi harapan pada suatu pelanggan. Dari pengertian ini, makna dari kepuasan pelanggan yaitu meningkatkan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

B. Faktor-Faktor Mempengaruhi kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Amstrong (2014) menemukan ada tiga faktor utama dalam kepuasan konsumen yaitu:

a. Harga

Yang mana produk kualitas yang sama, akan tetapi dari harganya relatif murah dan akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap suatu konsumen. Untuk konsumen yang sensitif harga yang murah yaitu sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value money yang tinggi. Kualitas produk dan harga terlalu sering tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan atau Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Faktor Emosional

Pelanggan merasa bangga untuk mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepada dia apabila menggunakan suatu produk. Adanya mereka cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi, suatu kepuasan yang diperoleh bukan hanya kualitas dari produk tetapi dari

sosial atau self konsumen merasa puas terhadap perusahaan.

C. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut (Setyo 2017:758) ada beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Terpenuhinya harapan pelanggan
- b. Selalu menggunakan produk
- c. Merekomendasikan terhadap orang lain
- d. Kualitas pelayanan
- e. Loyalitas
- f. Reputasi yang baik
- g. Lokasi

D. Pengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Kasmir (2017:241) ada empat metode harus dilakukan. Yang mana manfaat ini harus diolah oleh masing-masing pihak secara berkesinambungan, yang dimaksud apabila konsumen memperoleh manfaat, maka dari itu petugas pun akan seperti demikian. Manfaat pelanggan untuk memberi suatu kepuasan pada layanan yang diberikan oleh petugas, sebaliknya petugas pun akan memperoleh manfaat atas kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan usaha

Seberapa banyak keluhan dan komplain yang dibuat konsumen dalam suatu periode, maka dari itu apabila makin banyak komplain berarti pelayanan yang di kurang baik maka sebaliknya. Maka dari itu perlunya sistem keluhan dan usulan seperti mengisi formulir keluhan dan dimasukkan ke dalam kotak saran. Karyawan dan manajemen harus mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan.

b. Survei kepuasan konsumen

Kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Untuk periode ini

manajemen secara berkala harus melakukan survei kepada pelanggan, maupun melalui wawancara atau kuesioner tentang sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan dan di mana pelanggan tempat melakukan transaksi. Dengan adanya survei ini akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

c. Konsumen samaran

Yang mana konsumen samaran ini merupakan petugas perusahaan atau pelanggan yang akan ditugaskan untuk melakukan penyamaran, menyamar ini digunakan memperoleh informasi tentang perusahaan persaingan. Dalam hal ini manajemen dapat mengirim petugas atau melalui orang lain untuk menjadi pelanggan untuk melihat pelayanan yang diberikan oleh petugas secara langsung. Yang mana penyamaran ini untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan .

d. Analisis mantan pelanggan

Cara seperti ini dapat dilakukan dengan cara melihat catatan pelanggan pernah menjadi pelanggan atau belum. Cara seperti ini sangat berguna agar tahu kenapa mereka tidak lagi menjadi pelanggan kita, analisis pelanggan ini sangat penting mengingat yang di tanyakan seperti mereka yang sudah menjadi pelanggan, apalagi mereka pernah menjadi pelanggan loyal.

Setelah kita mengetahui tentang alat ukur kepuasan pelanggan, selanjutnya ada 3 kriteria untuk melihat kepuasan pelanggan. Dalam praktiknya untuk kriteria kepuasan pelanggan. (Kasmir 2017)

a. Jumlah keluhan

Yang dimaksud berapa banyak keluhan yang diajukan atau dilontarkan para pelanggan dalam suatu periode tertentu contoh : satu bulan atau satu tahun keluhan ini dapat dilihat kan yang dilontarkan oleh para pelanggan secara langsung maupun dari kotak saran. Apabila keluhan makin banyak keluhan tersebut menentukan kualitas pelayanan makin baik.

b. Jumlah pelanggan

Yang dimaksud ada berapa jumlah pelanggan pada saat ini dan yang lalu, dan bagaimana jumlah pelanggan sekarang apakah bertambah atau berkurang. Apabila jumlah pelanggan berkurang berarti harus ada kesalahan yang harus diperbaiki, jika pelanggan bertambah tetapi tidak signifikan dibandingkan para pesaing, maka hal ini dapat dipandang kurang baik. Perlu diketahui pelayan bukan satu satunya penyebab pelanggan berkurang atau bertambah, akan tetapi merupakan faktor yang paling dominan yang dimaksud perlu dicarikan apa penyebab lain seperti faktor harga dan lokasi.

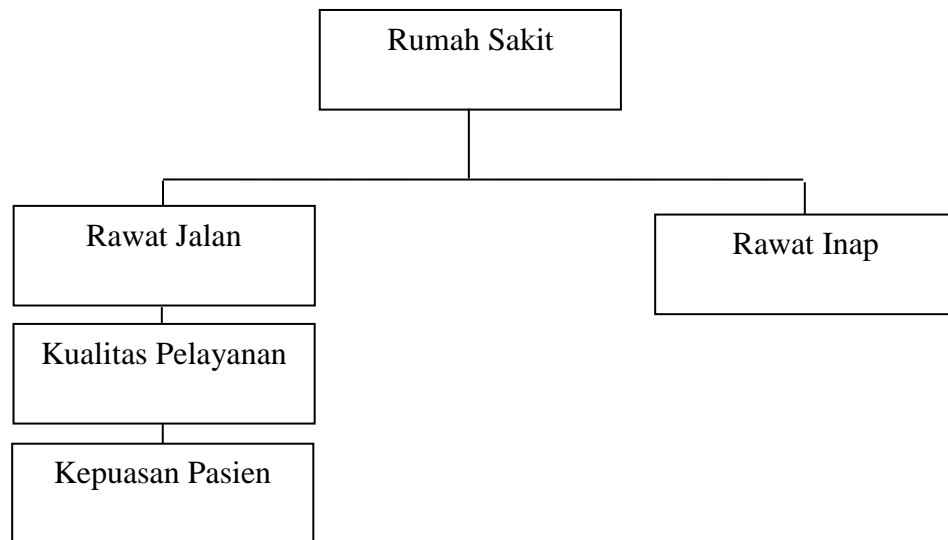
c. Jumlah transaksi

Di lihat jumlah transaksi yang akan dilakukan pelanggan. Makin banyak jenis barang atau jasa yang dikonsumsi yang diperoleh oleh pelanggan menunjukkan itu pelayanan yang baik. Dapat dikatakan volume pembeli pelanggan akan meningkat dari waktu ke waktu ukuran pelayanan. Akan demikian apabila volume pelanggan berkurang maka harus perlu diwaspadai.

Alat ukur seperti yang dijelaskan di atas harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan. Manajemen harus membuat suatu program pengawasan dan melakukan perbaikan secara terus menerus, hal seperti ini untuk memberikan pelatihan agar petugas dapat memberikan pelayanan secara optima.

2.2. Kerangka Teori

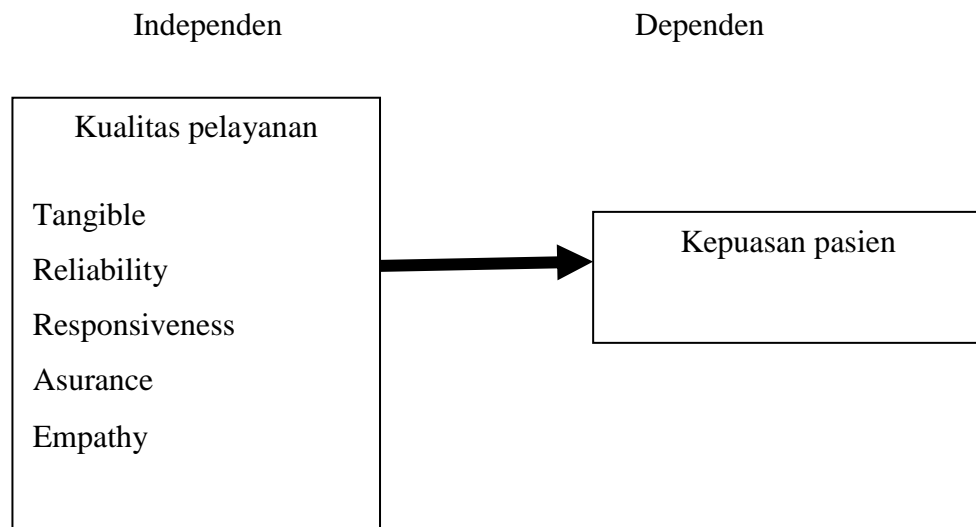
Kerangka teori yaitu modal konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang yang menyusun teori atau menghubungkan secara logis ada beberapa faktor yang dianggap penting pada masalah (Sekaran, 2014). Berlandaskan tinjauan pustaka, maka akan disusun kerangka teori.



Gambar 2. 1Kerangka Teori

2.3. Kerangka Konsep

Yang dimaksud dasar pemikiran bagi si peneliti untuk merumuskan bagi si peneliti dari faktor-faktor observasi, landasan teori, dalil, dan konsep-konsep yang akan menjadikan dasaran untuk melakukan suatu penelitian. Adanya kerangka konsep ini diharapkan si pembaca mudah memahami apa yang akan menjadi fokus pada penelitian ini (Suryani 2010)



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

2.4. Hipotesis

Hipotesis yaitu suatu pernyataan awal pada penelitian yang mana mengenai dalam hubungan antara suatu variabel yang merupakan suatu jawaban pada penelitian tentang kemungkinan hasil penelitian (Dharma,2011).

H_a : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rsud Selasih Kabupaten Pelalawan.

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rsud Selasih Kabupaten Pelalawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Dari pendekatan terhadap penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, yang mana metode penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian survei. penelitian survey yaitu penelitian kuantitatif. dalam penelitian survei ini, peneliti menanyakan ke beberapa orang yang men biasa disebut dengan responden tentang pendapat, keyakinan, karakteristik dalam suatu objek atau perilaku yang telah lalu atau sekarang. Pada penelitian ini si peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi tentang pertanyaan pertanyaan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang berkaitan dengan suatu variabel yang sedang diteliti (Sugiyono 2016:12).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat jalan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan yang berlokasi di pangkalan kerinci Sp 6 Kabupaten Pelalawan Riau.

3.2.2 Waktu

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada 22 Juli sampai dengan bulan 22 Agustus 2022

3.3 Populasi dan Sampel/Informasi Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang mana itu terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas tertentu yang akan dibuat oleh peneliti untuk dipelajari dan akan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini mempunyai populasi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih (Sugiyono 2016).Populasi di dalam penelitian ini berjumlah 200 orang dari seluruh. Pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang mana karakteristiknya hendak dicari dan dianggap bisa mewakili terhadap seluruh populasi (Sugiyono 2016).

Yang mana sampel dari penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan, dari penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel sampling purposive yang mana ini untuk mengukur sampel yaitu teknik penentuan sampel dengan suatu pertimbangan tertentu. Oleh karena itu teknik sampling purposive ini tidak digunakan seluruh pasien dapat dijadikan sampel. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin (Naun sari,2018)

Keterangan :

n = Besarnya sampel

N = Jumlah elemen

e = error level (tingkat kesehatan)

catatan : pada umumnya digunakan 1 % atau 0,01,5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,1)^2}$$

$$= \mathbf{67}$$

Dapat disimpulkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 sampel

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yaitu metode pengambilan sampel yang mana untuk mendapatkan sampel yang sama persis dengan keseluruhan subjek peneliti. Metode pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *consecutive sampling* (Nursalma,2016). Pemilihan sampel ini melibatkan penentuan subjek yang mana memenuhi kriteria peneliti yang terdaftar dalam penelitian untuk jangka waktu tertentu untuk mencapai ukuran sampel yang diperlukan.

3.5 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang di dilakukan pada langkah awal yang akan dilakukan oleh si peneliti menggunakan mengumpulkan informasi berdasarkan dari lingkup penelitian responden. Dari penelitian pada tujuan utama yaitu memperoleh data maka saat pengumpulan data penulis menggunakan data sekunder, dan data primer (Sujarweni,2015)

3.5.1 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung dilakukan dari sumber sampel atau data yang tidak diusahakan langsung oleh si penulis, yaitu seperti kunjungan pasien, kunjungan pasien yang mana data sekunder ini tidak perlu untuk di olah lagi (Sujarweni,2015).

3.5.2 Data Primer

Menurut (Sujarweni,2015) Data primer ini adalah yang mana data ini diterima langsung dari sumber data pertama kali. Dari penelitian ini yang mana data primer ini berasal dari data responden yang mana merupakan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan, berisi tanggapan responden ini mengenai tentang kualitas pelayanan,fasilitas dan kepuasan, pada pengumpulan data ini dilakukan dengan :

a. Observasi/Survey lapangan

Yang mana observasi ini menggunakan sistem pengumpulan data dengan cara pengamatan secara sistematika serta cermat,

pada saat melakukan peneliti harus benar benar fokus untuk menghasilkan data yang akurat.

b. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang akan di di buat daftar pernyataan kepada responden untuk akan di jawab. kuesioner ini akan disebarakan kepada pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Supaya pasien rawat jalan dapat menjawab pertanyaan nya tentang variabel yang akan di buat si penulis teliti seperti, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Pada skala likert dei lakukan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu objek tertentu,yang mana pernyataan diberikan peneliti ini memiliki kategori positif dan negatif, (Sujarweni,2015).

Tabel 3. 1Skala Likert

NO	Keterangan Jawaban	Nilai/ Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.6 Definisi Operasional

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kualitas pelayanan yaitu yang mana pelayanan yang akan diberikan kepada sang pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan buku pelayanan yang baik	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Dimensi tangibles (bukti langsung) yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dapat dilihat dan diamati puskesmas, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan, jumlah petugas atau staf yang melayani masyarakat, dan penampilan/kebersihan petugas dalam memberikan pelayanan.	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1
<i>Empathy</i> (Empati)	Empati dalam konteks pelayanan medis adalah perlakuan atau kepribadian yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas kepada masyarakat yang dilayani agar tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pemberi dan penerima layanan.	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1
<i>Reability</i> (Keandalan)	Kehandalan dalam konteks pelayanan medis merupakan kemampuan petugas kesehatan pada Puskesmas untuk secara akurat memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat sesuai dengan baku mutu yang sudah ditetapkan dan dibutuhkan masyarakat.	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Ketanggapan dalam konteks pelayanan medis mengacu pada tingkat ketanggapan petugas medis dalam memahami dan menanggapi aspirasi kebutuhan masyarakat dimana ia memberikan pelayanan	Perhitungan pengolahan menggunakan software SPSS 16 for windows	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan terkait pelayanan kesehatan mengacu pada jaminan produk kesehatan yang diberikan kepada masyarakat untuk meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan kesehatan tersebut baik dan bermutu.	Perhitungan pengolahan menggunakan software SPSS 16 for windows	Kuesioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5 Sangat setuju :5 Setuju:4 Netral :3 Tidak Setuju: 2 Sangat Tidak Setuju :1
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien adalah suatu persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi ,diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya perhatian terhadap keluarganya kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan si pasien sehingga berkesinambungan yang sebaik baiknya antara puas dan hasil	Perhitungan pengelolaan menggunakan software SPSS 16 for windows	Kuisioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju :5 Setuju :4 Netral:3 Tidak setuju:2 Sangat tidak setuju:1
Kontrol	Sebuah variabel yang tidak dapat menjawab dari tujuan penelitian, namun dapat mempengaruhi hasilnya. Yang mana variabel kontrol sengaja dikendalikan dan dibuat konstan oleh peneliti. Tujuannya adalah untuk meminimalisir pengaruh lain dari luar selain variabel bebas.	Perhitungan pengelolaan menggunakan software SPSS 16 for windows	Kusiner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju :5 Setuju :4 Netral:3 Tidak setuju:2 Sangat tidak setuju:1

Usia	umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai ulang tahun. Semakin cukup umur, kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja.	Perhitungan pengelolaan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kusioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju :5 Setuju :4 Netral:3 Tidak setuju:2 Sangat tidak setuju:1
Pendidikan	Menjelaskan bahwa orang yang mempunyai pendidikan tinggi dan memberikan tanggapan yang lebih rasional dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah.	Perhitungan pengelolaan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	kusioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju :5 Setuju :4 Netral:3 Tidak setuju:2 Sangat tidak setuju:1
Perkerjaan	Dengan bekerja seseorang dapat berbuat sesuatu yang bermanfaat, memperoleh pengetahuan yang baik tentang sesuatu hal sehingga lebih mengerti dan akhirnya mempersepsikan sesuatu itu positif	Perhitungan pengelolaan menggunakan <i>software SPSS 16 for windows</i>	Kusioner	Ordinal	Pengukuran ini menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju :5 Setuju :4 Netral:3 Tidak setuju:2 Sangat tidak setuju:1

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dibuat untuk mengetahui alat ukur yang mana sudah disusun dengan benar-benar baik akan mampu mengukur apa yang harus akan diukur. Uji validitas ini dipakai untuk menguji seberapa cermatnya alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang harus diukur, dalam pengujian validitas ini data dalam penelitian ini akan dilakukan secara statistik yang mana korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Hasil perhitungan kita dibandingkan dengan r tabel, dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid (Sugiyono, 2012).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan dan kestabilan atau konsistensi yang mana alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun pada waktu yang berada.

Menurut Trihendari (2012) menggunakan bahwa instrumen kuesioner harus secara andal (reliabel). Andal berarti menggunakan bahwa instrumen tersebut menghasilkan ukuran secara konsisten digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang akan digunakan untuk mengukur berulang kali. Oleh karena itu teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha, dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.

3.8 Prosedur Pengumpulan Data

4.3.1 Survey Lapangan/Observasi

Pada penelitian ini dilakukan secara langsung oleh si peneliti dengan mengambil objek yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti mengamati langsung tentang kondisi lokasi tempat penelitian ini yang mana untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di rawat jalan RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

3.8.2 Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara memberi pertanyaan terhadap responden untuk menjawab. Pada penelitian ini menggunakan kuisisioner sehingga peneliti akan mengetahui variabel yang diukur.

3.8.3 Studi Kepustakaan

Pada penelitian ini mengumpulkan pada suatu informasi dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.8.4 Dokumentasi

Data yang menggunakan variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar, notulen rapat, penelitian ini untuk mengumpulkan data suatu yang akan diperoleh dari suatu instansi maupun secara langsung dari yang akan diteliti.

3.9 Pengolahan dan Analisis Data

Dari metode analisis data yang akan digunakan yaitu metode data deskriptif. Metode analisis deskriptif ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasi data, menginterpretasikan data dan menjabarkan data sehingga memberikan suatu gambaran yang objektif dari suatu masalah yang telah dianalisis kan melalui suatu observasi dan penyebaran kuisisioner. Pengolahan dan analisis pada data ini yang akan dilakukan oleh si peneliti menggunakan *SPSS 16 for windows*.

Adapun pengujian – pengujian yang mana akan dilakukan yaitu sebagai berikut, dalam penelitian.

3.9.1 Pengelolaan data

a. Editing

Pengeditan adalah upaya untuk mengkonfirmasi kembali keakuratan data yang diperoleh, bahwa semua pengamatan perlu diperiksa dengan cermat satu persatu. Penyelesaian pengeditan dan kelengkapan uraian dapat diedit di tahap pengumpulan data atau setelah pengumpulan data.

b. Coding

Coding adalah kegiatan memberikan kode numerik (nilai numerik) ke data yang terdiri dari beberapa kategori. Memberikan kode ini sangat penting saat memproses dan menganalisis data di komputer.

Tabel 3. 3 Coding Kriteria Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

Kriteria Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	
Sangat Tidak S	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

c. Scoring

Scoring merupakan tanggapan responden terhadap pengukuran kualitas pelayanan dengan kesioner 10 item dan evaluasi tingkat kepuasan kuesioner 5 item pernyataan. Maka dari itu diberi hasil skor. (Mariana,20)

Tabel 3. 4 Scoring Kuesioner

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5

d. Tabulating

Tabulating adalah mengelompokan data kedalam satu tabel tertentu menurut sifat-sifat yang dimiliki, pada data ini dianggap bahwa data telah diproses sehingga harus segera disusun dalam suatu pola format yang telah dirancang. Adapun hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan menggunakan skala kumulatif :

100%	: Seluruhnya
76-99%	: Hampir seluruhnya
51%-75%	: Sebagian besar dari
50%	: Setengah Responden
26%-49%	: Hampir dari setengah
1%-25%	: Sebagian kecil dari responden
0%	: Tidak ada satupun dari responden

(Yustisia bayu, 2017)

3.9.2 Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Menilai masing-masing butir pertanyaan dapat dinilai dari nilai entecord item-total correlation. Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari corrected item-total correlation $>$ dari r-tabel yang diperoleh melalui df (Degree of Freedom). Untuk menguji valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer Aplikasi pengolahan data.

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah cronbach alpha melalui komputer dan Aplikasi pengolahan data Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach alpha $>$ 0,60

3.9.3 Analisa Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menganalisa seluruh variabel, baik variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel (Efridayanti Tambunan,2021)

b. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk membuktikan hipotesis penelitian ini dengan menganalisa kedua variabel untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan menggunakan uji statistik yaitu Uji Chi Square dengan tingkat signifikan 5% (0.05).

Hasil Uji Chi Square dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana (Efridayanti Tambunan,2021):

a) Jika $P \text{ value} < 0.05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Dengan artian ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

b) Jika $P \text{ value} > 0.05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Dengan artian tidak ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas ke duanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov satu arah.

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan nilai nilai signifikannya. Jika signifikannya $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikannya $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran umum RSUD Selasih kabupaten pelalawan

A. Sejarah singkat RSUD Selasih kabupaten pelalawan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) selasih awal pembangunan pada tahun 2001 yang mana hanya terdiri dari satu gedung utama dengan jumlah dua lantai. Rumah sakit RSUD Selasih memberikan pelayanan pada tanggal 20 Maret 2004 yang mana di resmikan oleh gubernur riau saat itu H.M RUSLI ZAINAL, Bupati Pelalawan saat itu T. AZmun Ja'afar, SH, statusnya ditingkat menjadi rumah sakit dengan nama SELASIH.

RSUD Selasih terletak di daerah kabupaten pelalawan kecamatan pangkalan kerinci di JL. Rumah Sakit No1 Pangkalan Kerinci. RSUD Selasih ini mempunyai luas tanah sebesar 50.000 m dan luas bangunan memiliki 3200 m².

Penentuan Klarifikasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih sebagai rumah sakit kelas C didasarkan pada keputusan Menteri Kesehatan Nomor 141/MENKES/I/SK/2007 tentang peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih milik Pemerintah Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

Pada tahun 2011 manajemen dan seluruh staf menjadikan satu dokumen Master Plan sebagai dasar dalam menyusun sebagai suatu perencanaan dan menjadi suatu ukuran untung pengembangan rumah sakit. Pada tahun 2013 manajemen rumah sakit RSUD Selasih kabupaten pelalawan melakukan peningkatan pelayanan melalui pengembangan sistem manajemen mutu di instalasi rawat jalan.

RSUD Selasih kabupaten pelalawan pada tahun 2014 bulan Desember Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) resmi di

lakukan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Pada tanggal 30 Desember 2016

RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan lulus akreditasi di tingkat dasar 12 oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

B. Visi, Misi dan Motto

a. Visi

Menjadikan RSUD Selasih sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan yang unggul, terpercaya dan terbilang pada tahun 2020.

b. Misi

i. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan

ii. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM).

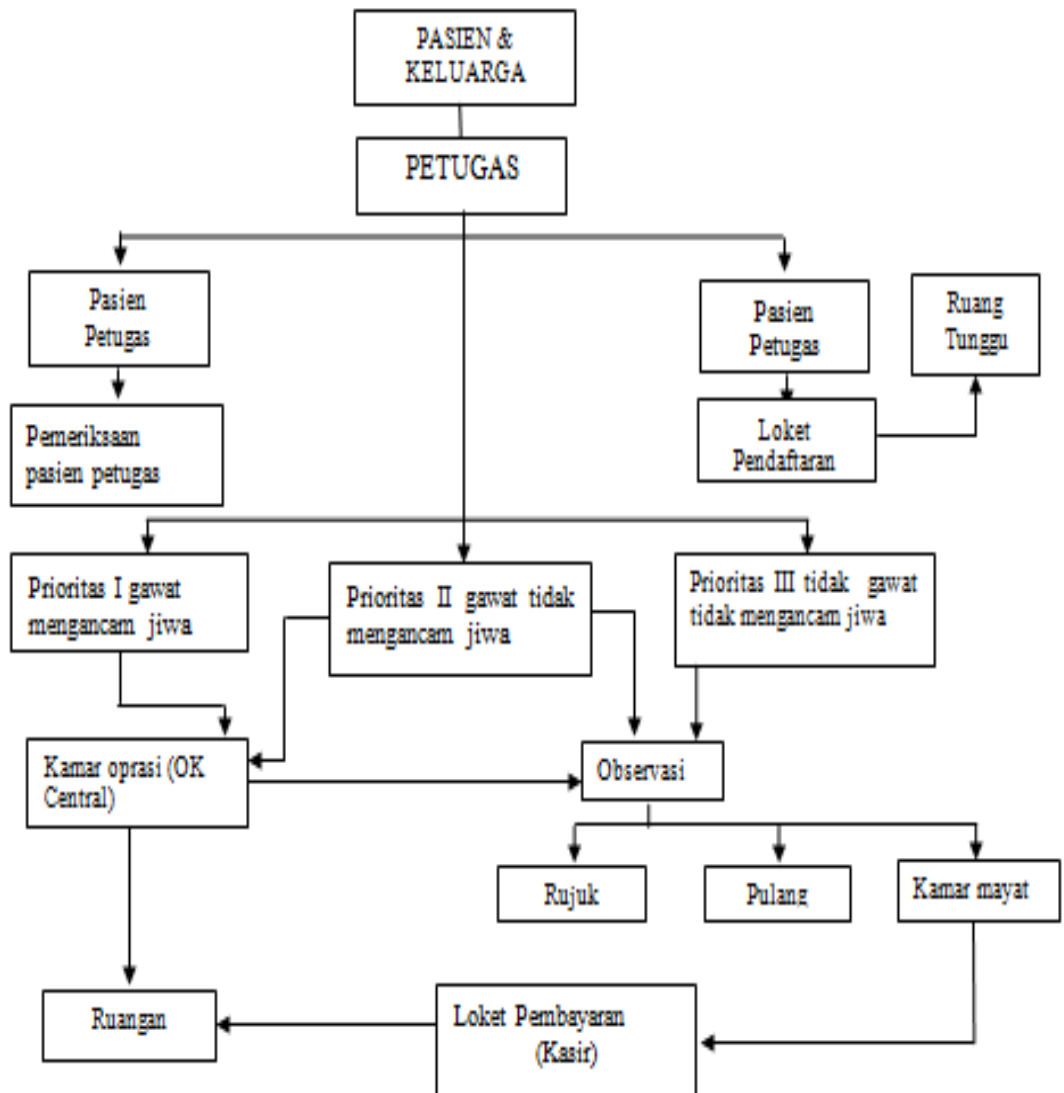
iii. Melaksanakan peningkatan mutu berkelanjutan dalam pelayanan.

iv. Menyelenggarakan tata kelola keuangan yang akuntabel untuk perkembangan rumah sakit.

c. Motto

Melayani dengan sepenuh hati dan bermutu dalam pelayanan.

C. Alur Pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan



Gambar 4. 1 Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Selasih

4.1.2 HASIL

A. Uji Validitas

Uji validitas ini dibuat untuk mengetahui alat ukur yang mana sudah disusun dengan benar-benar baik akan mampu mengukur apa yang harus akan diukur. Uji validitas ini dipakai untuk menguji seberapa cermatnya alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa saja yang harus diukur, dalam pengujian validitas ini data dalam penelitian ini akan dilakukan secara statistik yang mana korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Hasil perhitungan kita dibandingkan dengan r tabel, dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid.

Hasil perhitungan r hitung kemudian di konsultasikan r tabel dengan staf signifikan 0,05(0,444). Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka butir instrumen dapat di katakan valid. Dan sebaliknya jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka dapat di nyatakan butir instrumen tidak valid. Hasil uji validitas dari penguji validitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Uji Validitas

Variabel	Kode Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan	
Kualitas Pelayana n (X)	<i>Tangible</i> (Tampilan fisik)	X1	0,813	0,444	Valid
		X2	0,813	0,444	Valid
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	X3	0,794	0,444	Valid
		X4	0,829	0,444	Valid
	<i>Responsivene ss (Daya tanggap)</i>	X5	0,700	0,444	Valid
		X6	0,665	0,444	Valid
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X7	0,629	0,444	Valid
		X8	0,800	0,444	Valid
	<i>Empty</i> (Empti)	X9	0,483	0,444	Valid
		X10	0,599	0,444	Valid
Kepuasa n Pasien (Y)	Kepuasan Pasien (Y)	Y1	0,843	0,444	Valid
		Y2	0,484	0,444	Valid
		Y3	0,531	0,444	Valid
		Y4	0,624	0,444	Valid
		Y5	0,459	0,444	Valid

Uji validitas ini menggunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total pada masing-masing variabel. Secara statistik angka pada korelasi yang di peroleh harus di bandingkan dalam angka r tabel *pearson correlation*. Pada tabel di atas, maka menunjukkan bahwa semua item 15 pernyataan kualitas pelayanan variabel kepuasan pasien memenuhi persyaratan di ksrnsksn mempunyai nilai di atas 0,444.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan dan kestabilan atau konsistensi yang mana alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun pada waktu yang berada.

Teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha, dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Coronbach alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i> (tampilan fisik)	1,00	Valid
Kualitas Pelayanan (X) <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,804	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	0,655	Valid
<i>Empathy</i> (empati)	0,455	Valid
Kepuasan Pasien (Y) Kepuasan pasien (Y)	0,749	Valid

Berdasarkan dari tabel di atas *Cronbach's Alpha* >0,60 maka dari itu hasil pengelolaan data semua item pernyataan yang di ajukan sudah reliabel, sehingga dapat di simpulkan semua variabel sudah handal di karnakan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

C. Analisis Univariat

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 67 sampel dari pasien rawat jalan yang berkunjung di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Teknik yang di gunakan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan.

a. Jenis Kelamin Responden

Dari hasil penelitian yang dapat kita ketahui bahwa sampel yang berjumlah 67 orang bisa memperoleh gambar tentang jenis kelamin dari masing – masing responden yang dapat di lihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	52.2%
Perempuan	32	47.8%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebagian besar dari 35 responden (52.2%) responden , sedangkan yang berjenis kelamin perempuan hampir setengah dari 32 responden (47.8%) .

b. Usia Responden

Dari hasil penelitian yang dapat kita ketahui bahwa sampel yang berjumlah 67 orang bisa memperoleh gambar tentang usia dari masing – masing responden yang dapat di lihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentasi
15-25 Thn	13	19.4%
26-35 Thn	16	23.9%
>35 Thn	38	56.7%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden yang berusia 15-25 Tahun sebagian kecil dari 13 responden (19.4%) , dan yang berusia 26-35 Tahun sebagian kecil dari 16responden (23.9%) ,di atas umur 35 Tahun hampir setengah dari 38 responden (56.7%).

c. Pendidikan Responden

Dari hasil penelitian yang dapat kita ketahui bahwa sampel yang berjumlah 67 orang bisa memperoleh gambar tentang pendidikan dari masing – masing responden yang dapat di lihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	11	16.4%
SMP	13	19.4%
SMA	29	43.3%
Perguruan tinggi	14	20.9%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden yang mempunyai pendidikan terakhir SD sebagian kecil dari 11 responden (16.4%), SMP sebagian kecil dari 13 responden (19.4%), pendidikan SMA hampir dari setengah 29 responden (43.3%), yang memiliki pendidikan Perguruan tinggi sebagian kecil dari 14 responden (20.9%).

d. Pekerjaan Responden

Dari hasil penelitian yang dapat kita ketahui bahwa sampel yang berjumlah 67 orang bisa memperoleh gambar tentang pekerjaan dari masing – masing responden yang dapat di lihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Responden
IRT	14	20.9
PNS	12	17.9
Wiraswasta	16	23.9
Petani	15	22.4
Lain-lain	10	14.9
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden yang memiliki pekerjaan IRT sebanyak 14 (20.9%) responden, yang memiliki pekerjaan

PNS 12(17.9%) responden, wiraswasta 16(23.9) responden, Petani 15 (22.4%) responden, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain tersebut 10 (14.9%) responden

e. Kategori Skor Variabel

Dari hasil penelitian yang dapat kita ketahui bahwa sampel yang berjumlah 67 orang bisa memperoleh gambar tentang kategori skor variabel dari masing – masing responden yang dapat di lihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase	
Kualitas Pelayanan (X)	<i>tangibles</i> (tampilan fisik)	Sangat Tidak Setuju	8	11.4%
		Tidak Setuju	17	24,3%
		Kurang Setuju	0	0%
		Setuju	42	60.0%
		Sangat Setuju	0	0%
	<i>reliability</i> (keandalan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	14	20,0%
		Kurang Setuju	0	0%
		Setuju	46	65,7%
		Sangat Setuju	7	10,0%
<i>responsiveness</i> (daya tanggap)	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
	Tidak Setuju	13	18,6%	
	Kurang Setuju	0	0%	
	Setuju	49	70,0%	
	Sangat Setuju	5	7,1%	
<i>assurance</i> (jaminan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
	Tidak Setuju	10	14,3%	
	Kurang Setuju	0	0%	
	Setuju	54	77,1%	
	Sangat Setuju	3	4,3%	
<i>empathy</i> (empati))	Sangat Tidak Setuju	9	12,9%	
	Tidak Setuju	23	32,9%	
	Kurang Setuju	0	0%	
	Setuju	35	50,0%	
	Sangat Setuju	0	0%	

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, Indikator fisik (*Tangibels*) sebagian kecil dari “ Sangat Tidak Setuju” sebanyak 8 responden (11,4%),” sebagian kecil dari Tidak Setuju” sebanyak 17 responden (24,3%) dan hampir dari setengah setuju 42 responden (60,0%). Indikator keandalan (*Reliability*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 14 responden (20,0%) dan hampir dari setengah “Setuju “ 46 responden (65,7%), sebagian kecil dari Sangat Setuju 7 responden (10,0%). Indikator ketanggapan (*Responsiveness*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 13 responden (18,6%%),” hampir dari setengah “setuju” 49 responden (70,0%)” sebagian kecil dari “Sangat Setuju” 5 responden (7,1%) . Indikator bukti jaminan (*Assurance*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 10 responden (14,3%%), dan hampir dari setengah “Setuju” sebanyak 35responden (50,0%) dan sebagian kecil dari “Sangat Setuju” 3 responden (4,3%) Indikator Empati (*Emphaty*) sebagian kecil dari “ Sangat Tidak Setuju” sebanyak 9 responden (12,9%), sebagian kecil dari ”Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (32,9%) dan hampir dari setengah “Setuju” sebanyak 36 responden (15,0%).

Tabel 4. 8Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Variabel		Kategori	Jumlah	Presentase
Kepuasan Pasien (Y)	<i>Kepuasan Pasien (Y)</i>	Sangat Tidak Puas	0	0%
		Tidak Puas	11	15,7%
		Kurang Puas	14	20,0%
		Puas	42	60,0%
		Sangat Puas	0	0%

Berdasarkan dari pengelolahan di atas kepuasan pasien sebagian kecil dari yang memilih ” Tidak Puas” 11pasien (15,7%), sebagian kecil dari “Kurang Puas” terhadap kepuasan pasien sebanyak 14 responden (20,0%) dan hampir dari setengah yang memlih “Puas” 42 responden (60,0%) .

D. Analisis Bivariat

Pada metode bivariat metode yang digunakan yaitu korelasi pearson (correlate bivariate) dengan ketentuan jika $P < \alpha$ maka tolak H_0 ($\alpha = 0,05$). Adapun hasil dari analisis yaitu sebagai berikut.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel	P-Value	Person correlation	Jumlah
Kualitas pelayanan - Kepuasan pasien	0,003	0,356	67

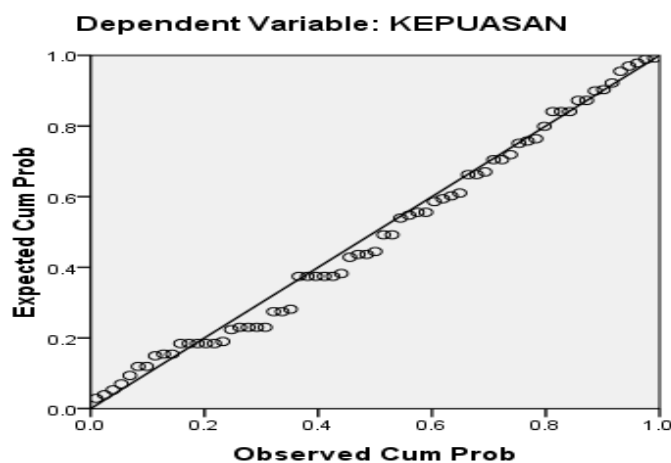
Koefisien P-Value dengan jumlah nilai 0,003 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana nilai p yaitu $0,003 < 0,05$.

E. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menguji apakah dalam regresi, variabel bebas dan terikat atau keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal yaitu sebaran data terletak disekitar garis lurus. Untuk menguji data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Teknik analisis yang digunakan untuk uji normalitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan aplikasi pengolah data . Adapun kriteria pengujian yaitu jika nilai $sig > 0.05$ maka data normal begitu juga sebaliknya. Uji normalitas menggunakan analisa grafik dan analisa statistik. Analisa grafik berupa P-P Plot dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tabel 4. 10 Uji Normalitas

Variabel	Nilai Sign	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan – Kepuasan Pasien	0,741	0,05	Metode ini memenuhi asumsi normal

Mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan nilai berdistribusi normal. Sedangkan pada Tabel 4.9 hasil dari uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sudah terdistribusi normal karena $0,741 > 0,05$, maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

4.2 Keterbatasan Peneliti

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti masih menemukan berbagai keterbatasan bahwasanya dalam penelitian ini pasti ada hambatan dan kendala. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 67 responden, sedikitnya pengambilan sampel ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Berdasarkan survei, kuesioner di bagikan kepada 20 responden pasien rawat jalan untuk menguji valid atau tidaknya seluruh pertanyaan yang di gunakan dalam kuesioner yaitu variabel,

tangible, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Di mana pertanyaan di katakan valid apabila nilai R hitung $>0,444$ (RTabel). Berdasarkan uji validitas pada pernyataan bersifat valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang mana harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validita, jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Jika nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 maka kuesioner penelitian bersifat reliabel. Diketahui bahwa kuesioner bersifat reliabel, di karena nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0.60.

4.3.3 Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Selasih

Penilaian terhadap kualitas pelayanan merupakan persepsi responden terhadap penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan yang diberikan. Sebagian besar masyarakat membutuhkan produk yang berkualitas tetapi mereka lebih senang menikmati pelayanan. Sehingga berdasarkan persepsi pasien inilah yang akan menjadikan kualitas pelayanan ini dapat dinilai dengan baik.(Rireja janari 2017)

Menurut Parasuraman 2013 dalam (Klaudia 2020) yang mana mengetahui suatu kualitas pelayanan yang dapat dirasakan dengan baik pada pelanggan ada 5 indikator yang dapat di dimensi kualitas pelayanan adalah: *Tangible, reliability, responsiveness, asurance, empathy*.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bagian rawat jalan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing masing dimensi nya yang ada di skor variabel terlihat pada penjelasan dibawah ini :

- a. Kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*/ bukti fisik rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Dari hasil penelitian ini, dapat di katakan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik yang ada di bagian pasien rawat jalan dinilai baik dengan memiliki frekuensi responden 42 (60,0%) . Responden menilai baik tentang “Petugas rawat jalan berpenampilan rapi”, “peralatan yang di gunakan terlihat canggih”. Hal ini juga telah di teliti sebelumnya oleh Rureja Janari (2020) dari dimensi fisik yang mana telah di nilai baik oleh responden diharapkan untuk mendapatkan peningkatan dalam dimensi *tangible* ini agar pasien lebih nyaman sehingga kualitas pelayanan yang ada akan lebih meningkat.

b. Kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability*/ kehandalan rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan yang ada di bagian rawat jalan dinilai baik di mana memiliki frekuensi responden 46 (65,7%). Responden menilai baik tentang “Jam kunjung dokter tepat waktu” dan “Petugas melayani pasien dengan cepat dan tidak berbelit-belit”. Hal ini juga telah di teliti sebelumnya oleh Rahmad Oktady (2020) dari dimensi kehandalan ini yang telah di nilai baik oleh responden di harapkan dalam dimensi kehandalan ini dapat selalu lebih meningkat lagi yang di berikan saat ini sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan.

c. Kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness*/daya tanggap rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap yang ada di bagian rawat jalan dinilai baik dengan frekuensi responden 49 (70,0%). Responden menilai baik tentang “Dokter memberi penjelasan tentang penyakit secara jelas” dan “Petugas rumah sakit menanggapi keluhan dengan baik”. Hal

ini juga telah di teliti sebelumnya oleh Rahmad Oktady (2020) dari dimensi daya tanggap kecepatan petugas dalam menanggapi pasien dirasa kurang baik di karenakan kurangnya petugas yang di bagian rawat jalan, hal ini adalah salah satu penyebab kualitas pelayanan dalam menanggapi pasien berkurang. Oleh karna itu untuk meningkatkan dimensi *responsiveness* menjadi lebih baik lagi.

d. Kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* / jaminan rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi jaminan yang ada di bagian rawat jalan dinilai baik dengan frekuensi responden 54 (77,1%). Responden menilai baik tentang “Petugas yang selalu sikap sopan dan ramah” namun pada pernyataan “dokter mampu menjawab pertanyaan yg di ajukan pasien”. Hal ini juga telah di teliti sebelumnya oleh Rahmad Oktady (2020) dari dimensi *Assurance* menurut si penliti tingginya persentasi kualitas pelyanan yang tidak baik dari rumah sakit tersebut dapat di katakan bahwa rumah sakit tersebut masih belum mampu untuk memberi kualitas yang baik dalam memnuhi pelanggan.

e. Kualitas pelayanan pada dimensi *Empathy* / empati rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Dari hasil penelitian ini, didapatkan bahwa persepsi responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada dimensi empati yang ada di bagian rawat jalan dinilai baik dengan frekuensi responden 35 (50,0%). Responden menilai baik tentang “rumah sakit memahami kebutuhan pasien” namun pada pernyataan “rumah sakit tidak membeda bedakan dalam memberi pelayanan”. Hal ini juga telah di teliti sebelumnya oleh Rahmad Oktady (2020) dari dimensi *empathy* dengan adanya kualitas pelayanan yang di nilai kurang baik oleh responden ini

di sebabkan petugas kurang menghargai, mereka jarang sekali petugas menyapa pasien. Diharapkan petugas dapat memberikan perhatian yang lebih kepada pasien sehingga kualitas pelayanan di dimensi empathy ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam dimensi ini.

4.3.4 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih

Dari hasil penelitian ini, pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan merasa puas terhadap pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Oleh karena itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien artinya semakin baik kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan kepada pasien maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dan presentase kepuasan pasien menunjukkan 42 (60,0%) responden merasa puas dengan pelayanan rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan, hal ini berhubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sangat berpengaruh.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat Oktady pada tahun 2020 di puskesmas tahtul yaman kota jambi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dimana peneliti menemui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan dari hasil pengujian kualitas pelayanan dapat di simpulkan bahwa dari ke lima indikator yaitu, tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Banyak memilih setuju. Oleh karna itu pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
- b. Dari hasil pengujian kepuasan pasien, dapat di simpulkan bahwa nilai kepuasan pasien baik, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
- c. Dari hasil pengujian hipotesis, yang mana H_a di terima adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka di sarankan oleh penulis antara lain:

- a. Bagi Rumah Sakit

Pihak rumah sakit di harapkan untuk melakukan evaluasi untuk dapat meningkatkan ke lima dimensi pelayanan kesehatan agar RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan ini menjadi lebih berkualitas sehingga pasien merasa puas untuk berobat di RSUD Selasih, pihak rumah sakit harus melakukan surve ke puasan pasien secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Bagi Insitusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang ada. Serta penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dari pasien masuk

rumah sakit hingga pasien pulang, dengan menambahkan item pertanyaan kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. (2021). *Efektivitas Balance Exercise Dan Gait Training Dalam Meningkatkan Keseimbangan Dan Kecepatan Berjalan Pada Kasus Stroke Iskemik*. Indonesian Journal
- Bramantoro Taufan, 2017, *Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: UNAIR (AUP).
- Dharma (2011) *Metodologi Penelitian keperawatan*. Jakarta :CV. Trans Info Media.
- Gurning, Pramita,f. 2018.*dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat*.Yogyakarta ; K-media
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.
- KEMENKES RI, 2011, *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: Kemenkes.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1.Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- Kotler, (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. : Buku Seru
- Kotler, dan Amstrong, 2014 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Salemba Empat
- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 *tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.
- Mosahab, Rahim, et al. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*, 3(4), 72-80
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketingng*. *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring)

- Pangestu Subagyo, (2013). *Forecasting Konsep dan Aplikasi Edisi Ketiga*, Yogyakarta : BPFE
- Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(5).
- Purnomo Edwin, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1
- Salim, Agus (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru*. Journal of Stikes Awal Bros Pekanbaru
- Riyanto, Andi. 2018. *Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pada PDAM Cibadak Sukabumi*. ISSN:2355-0295, EISSN:2549-8932. Sukabumi: Jurnal Ecodemica
- Rikomah, Setya Enti. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Penerbit Deepublish: Yogyakarta
- Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)* Buku 1 Edisi 4. Jakarta
- Setyo, P. E. 2017. *Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks.”* Jurnal Manajemen
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sujarweni, V.W & Utami, L.R (2019) *The Master Book Of SPSS: Starup*. Yogyakarta
- Suryani. 2010. *Skripsi. Pengaruh Mekanisme Corporate Governance dan Ukuran Perusahaan Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan manufaktur yang Terdaftar di BEI*, Universitas Diponegoro. Semarang
- Trihendradi, C. 2012. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Jakarta 2009.
- World Health Organization. (2017). *Global diffusion of eHealth: making universal health coverage achievable: report of the third global survey on eHealth*. World Health Organization.

World Health Organization. Definisi Rumah Sakit: WHO.
1947. Available from: www.who.int.

Wyckof, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga

**Lampiran 1 Surat Permohonan Studi Pendahuluan ke Dinas Kesehatan
Kota Pekanbaru**



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
AWAL BROS PEKANBARU

No : 039 /C.1a/STIKes-ABP/S1/01.2022 Pekanbaru, 28 Januari 2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :
**Bapak/Ibu Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Pelalawan**
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Mey Sarah Azhari
NIM : 18001013
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
S1 Administrasi Rumah Sakit
STIKes Awal Bros Pekanbaru

Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR
NIDN. 1001108806

Tembusan :
1. Arsip

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,
Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141
Telp. (0761) 8409768/0812-7552-3788
Email : stikes.awalbrospekanbaru@gmail.com

Lampiran 2 Surat Balasan Ijin Studi Pendahuluan dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/44881
T E N T A N G



1.04.02.01

PELAKSANAAN KEGIATAN RISSET/PRA RISSET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Kaprodi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 038/C.la/STIKes-ABP/S1/01.2022 Tanggal 28 Januari 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

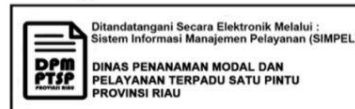
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : Mey sarah azhari |
| 2. NIM / KTP | : 1405116005000001 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI RUMAH SAKIT |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : COMPLEK PT SSDP MUDA SETIA |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 4 Februari 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkalankerinci
3. Kaprodi Administrasi Rumah Sakit STIKes Awal Bros Pekanbaru di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 3 Surat permohonan studi pendahuluan



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 013 /C.1a/STIKes-ABP/S1/01.2022 Pekanbaru, 10 Januari 2022
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Mey Sarah Azhari
NIM : 18001013
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru

Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR
NIDN. 1001108806

Tembusan :
1. Arsip

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,
Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141
Telp. (0761) 8409768/0812-7552-3788
Email : stikes.awalbrospekanbaru@gmail.com

Lampiran 4 Surat balasan izin studi pendahuluan



DINAS KESEHATAN KABUPATEN PELALAWAN
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH
Jalan Rumah Sakit No. 01 Telp. (0761) 7050995 / 7051003
PANGKALAN KERINCI



Kode Pos : 28300

Pangkalan Kerinci, 10 Februari 2022

Nomor : 445/BLUD-RSUD/PPSDM/II/2022/202
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Studi Pendahuluan

Kepada
Yth. Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru Nomor: 013/C. 1a/STIKes-ABP/SI/01.2022. Perihal Izin Studi Pendahuluan adapun Mahasiswa yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

Nama : Mey Sarah Azhari
No Mahasiswa : 18001000013
Program Studi : SI Adminitrasi
Judul Penelitian : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan .
Lokasi Penelitian : RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Pada dasarnya kami dari RSUD Selasih bersedia memberikan izin melakukan Studi Pendahuluan.

Demikian Surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagai mana mestinya


DIREKTUR BLUD RSUD SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN



Dr. Chairul Hamdi, M.Kes
Pembina/IVa

NIP : 19730109 201001 1 007


Lampiran 6 Surat Balasan Kaji Etik Universitas Awal Bros

			
UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN			
Pekalongan, Jl. Karya Bakti, No 3 Semp. BPGI 28141 Batang, Jl. Abdulmutalib, Batang Kota 29464 CP: 085272001783 Email: kajietikawab@gmail.com			
REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK			
Nomor : 0080/UAB1.20/SR/KEPK/ 07.22			
Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :			
No Protokol	UAB220078		
Peneliti Utama	Mey Sarah Azhari		
Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan		
Tempat Penelitian	RSUD - Selasih Kabupaten Pelalawan		
Tanggal Masa Berlaku (1 Tahun)	01 Juli 2022 – 01 Juli 2023		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama :	Tanda Tangan:	Tanggal:
	Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb		01 Juli 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 5 Surat Pengantar Kaji Etik

	UNIVERSITAS AWAL BROS	Pekalongan, Jl. Karya Bakti, No. 8 Yung, HPD 28141
	<i>A Spirit of Caring</i> <i>A Vision of Excellence</i>	Telp. (0791) 8409768-802736168786 Batas, K.A. Abulyansa, 29444 Telp. (0778) 4020071-08576083961 Website: unswabros.ac.id Email: unswabros@gmail.com
Nomor	: 247/UAB1.20/EDL/KPS/06.22	Pekalongan, 24 Juni 2022
Lampiran	: 1 (satu) berkas	
Hal	: Permohonan Persetujuan Etik	
Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian Universitas Awal Bros		
Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :		
Nama Peneliti	: Mey Sarah Azhari	
Program Studi	: S1 Administrasi Rumah Sakit	
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan	
Pembimbing I	: Agus Salim, S.Kep., Msi	
Pembimbing II	: Marian Tonis, SKM., MKM	
Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.		
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.		
Pekalongan, 24 Juni 2022 Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros		
		
(Marian Tonis, SKM., MKM) NIDN. 1002119401		

Lampiran 7 Surat Perizinan Uji Validitas

	UNIVERSITAS AWAL BROS <i>A Spirit of Carelay</i> <i>A Vision of Excellence</i>	Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No. 8 Simp. IIPG- 28141 Telp. (0771) 8409768- 082276268794 Batam, Jl. Asoyutanam, 29464 Telp. (0778) 4803007/ 883760003061 Website: univawalbros.ac.id Email : awawalbros@gmail.com
No	: 543/UAB1.05.03/U/KPS/06.22	
Lampiran	:-	
Perihal	: <u>Permohonan Izin Uji Validitas</u>	
Kepada Yth :		
Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi		
di-		
Tempat		
<i>Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.</i>		
Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan pada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros, memohonkan izin bagi mahasiswa/dibawah ini :		
Nama	: Mey Sarah Azhari	
Nim	: 18001013	
Dengan Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan	
Untuk melakukan Uji Validitas di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi yang Bapak/Ibu pimpin, kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada bulan Juni 2022 sampai selesai.		
Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.		
Pekanbaru, 24 Juni 2022 Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Awal Bros		
 Mey Sarah Azhari, SKM., MKM NIM. 1800119401		
Tembusan :		
1. Arsip		

Lampiran 8 Surat Balasan Uji Validitas



PEMERINTAH PROPINSI RIAU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI

Jl. DR. Soetomo No. 65, Telp. (0761) 23024 - Pekanbaru

NOTA DINAS

No : 890/RSUD-PB/20230

Dari : Ketua Tim Kordik
Perihal : Izin uji Validitas
Tanggal : 05 Juli 2022
Ditujukan Kepada : Ka. Instalasi Rawat Jalan
Ketua Tim Mutu RSPB

Menindaklanjuti surat dari Universitas Awa Bros Pekanbaru Nomor : 543/UAB1.03.03./U/KPS/06.22 tanggal 24 Juni 2022 perihal permohonan izin Uji Validitas Penelitian mahasiswa berikut ini:

Nama : **MEY SARAH AZHARI**
NIM / KTP : 18001013
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Untuk itu disampaikan bahwa pihak RSUD Petala Bumi dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan:

1. Yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlaku selama 3 (Tiga) bulan terhitung dikeluarkan surat ini.

Dapat kami sampaikan bahwa untuk efektif dan efisiensinya kegiatan penelitian tersebut, kami harapkan kiranya saudara dapat membantu mahasiswa tersebut memberikan data / Informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

An. Ketua Tim Koordinator Pendidikan
RSUD Petala Bumi Prov.Riau

drg. SUCI LUSTRIANI

Pembina

NIP. 19780123 200501 2 007

Lampiran 9 Surat Perizinan Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekabaru, Jl. Karya Bakti, No. 8 Simp. BPG 28141
Telp. (0778) 8409768/ 9822762/8786
Batun, Jl. Anshyama, 29464
Telp. (0778) 4805007/ 083700085061
Website: univawalbros.ac.id | Email: univawalbros@gmail.com

No : 424/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.22
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Selasih Pelalawan
di-

Tempat

Sewoga Bapak/Ibu selalu dalam lingkungan Tahun Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tahun yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Mey Sarah Azhari
Nim : 18001013
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekabaru, 19 Juli 2022
Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tatis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Terselasa :
I. Anip

Lampiran 10 Surat Balasan Izin Penelitian

	DINAS KESEHATAN KABUPATEN PELALAWAN BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH <small>Jalan. Rumah Sakit No.01 Telp.(0781) 7850985 / 7051003 BANGKALAN KERINCI</small>												
Kode Pos : 28300													
Pangkalan Kerinci, 22 Juli 2022													
Nomor :	445/RSUD-ESD/PPND/UMU/2022/011	Kepada :	Kepada										
Sifat :	Batas	Yth :	Kir. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit										
Lampiran :	-		Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas										
Perihal :	Izin Melakukan Penelitian		Awal Ilmu pakestara										
			Di										
			Tempat										
<p>Dengan Hormat,</p> <p>Berdasarkan Surat Kir. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Sembang Putih Awal Ilmu pakestara Nomor 424/UMU/01.3.6/U/KPS/07.22. Perihal Izin Melakukan Penelitian adapun Mahasiswa yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah :</p> <table border="0" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><tr><td style="padding-right: 20px;">Nama :</td><td>Mey Samah Azzhari</td></tr><tr><td>No Mahasiswa :</td><td>18001013</td></tr><tr><td>Program Studi :</td><td>Di Administrasi</td></tr><tr><td>Judul Penelitian :</td><td>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2022</td></tr><tr><td>Lokasi Penelitian :</td><td>RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan</td></tr></table> <p>Pada dasarnya kami dari RSUD Selasih bersedia memberikan Izin Melakukan Penelitian.</p> <p>Demikian Surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagai mana mestinya</p>				Nama :	Mey Samah Azzhari	No Mahasiswa :	18001013	Program Studi :	Di Administrasi	Judul Penelitian :	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2022	Lokasi Penelitian :	RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan
Nama :	Mey Samah Azzhari												
No Mahasiswa :	18001013												
Program Studi :	Di Administrasi												
Judul Penelitian :	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2022												
Lokasi Penelitian :	RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan												
<p>DIREKTUR BLUD RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN</p>  <p>dr. IRNA Pembina TVa NIP. 1971102820031221008</p>													

Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Penelitian



DINAS KESEHATAN KABUPATEN PELALAWAN
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH
Jalan. Rumah Sakit No.01 Telp.(0761) 7050995 / 7051003
PANGKALAN KERINCI Kode Pos : 28300



Pangkalan Kerinci, 02 September 2022

Nomor : 445/BLUD-RSUD/PPSDM/IX/2022/373
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Selesai Melakukan Penelitian

Kepada
Yth Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Awal Bros pekanbaru
Di
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros pekanbaru Nomor 424/UABL.01.3.6/U/KPS/07.22. Perihal Izin Melakukan Penelitian adapun Mahasiswa yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

Nama : Mey Sarrah Azhari
No Mahasiswa : 18001013
Program Studi : SI Adminitrasi
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalana Di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan tahun 2022.
Lokasi Penelitian : RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Telah Selesai Melakukan Penelitian di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

DIREKTUR BLUD RSUD SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN


dr. ARNA
Pembina/IVa
NIP : 197110282003122008

Lampiran 12 Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Responden Penelitian

INFORMED CONSENT
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SELASIH KABUPATEN
PELALAWAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Usia :

Perkerjaan :

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan*”. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya menyatakan memperkenankan kepada peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk di pergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Sebagai responden dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian termasuk aturan-aturan selama penelitian ini berlangsung.

Pekanbaru.....Juli

Peneliti

Responden

(Mey Sarah Azhari)

()

Lampiran 13 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

A. Data Umum

1. Usia

15-25 tahun 26-35 tahun Diatas 35 tahun

2. Pekerjaan

Tidak bekerja Petani Dan Lain-Lain

Wiraswasta PNS

3. Jenis Kelamin

Laki-Laki Perempuan

4. Pendidikan

SD SMP

SMA Perguruan Tinggi

5. Poliklinik

Umum Dalam Bedah Anak

Kandungan urologi Fisioterapi

B. Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda () pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Peralatan yang digunakan di RSUD Selasih terlihat canggih					
2	Pegawai rumah sakit RSUD Selasih senantiasa berpenampilan rapi					
Reliabilitas (<i>reliability</i>)						
3	Jam kunjung dokter di RSUD Selasih tepat waktu					
4	Pelayanan di RSUD Selasih tidak berbelit-belit					
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)						

5	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit					
6	Petugas RSUD Selasih menanggapi keluhan dengan baik					
Empati (<i>Empathy</i>)						
7	Petugas RSUD Selasih yang selalu sikap sopan dan ramah					
8	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang di ajukan pasien					
Emphaty (<i>emphaty</i>)						
9	RSUD Selasih memahami kebutuhan pasien					
10	RSUD Selasih tidak membeda bedakan dalam memberi pelayanan					

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Secara umum pasien merasa puas berada di RSUD Selasih					
2	Pasien merasa senang berintraksi dengan perawat RSUD Selasih					
3	Pasien akan mempertimbangkan control berikutnya					
4	Pasien akan merekomendasikan RSUD Selasih pada orang lain					
5	Pasien tetap akan memilih RSUD Selasih sebagai jasa layanan kesehatan di bandingkan rumah sakit lain					

Lampiran 14 Hasil Olahan Data Penelitian pada Spss 2022

DATA MENTAH TABULASI

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

T1	T2	R1	R2	RES1	RES2	A1	A2	E1	E2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Uji Validitas Kepuasan Pasien

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	4	3	4	4
4	5	4	3	4
4	4	4	4	5
4	4	3	4	5
5	5	4	5	4
5	4	4	4	4
4	5	4	3	5
4	4	4	4	4
4	4	3	4	5
4	5	4	3	5
4	4	4	4	5
4	4	3	4	5
5	5	4	5	4

5	4	4	4	4
4	5	4	3	5
4	4	4	4	5
4	4	3	4	5
4	5	4	3	5
5	5	4	5	4
4	4	4	4	4

Tabulasi Kualitas Pelayanan

T1	T2	R1	R2	RES1	RES2	A1	A2	E1	E2
4	4	3	3	3	3	2	3	2	3
5	5	3	3	4	4	5	4	3	4
5	3	5	3	4	3	5	4	4	3
3	3	4	5	5	5	5	4	3	3
4	5	3	5	4	3	3	4	3	2
5	5	5	4	5	4	3	5	5	4
5	5	5	3	4	3	3	4	2	4
5	3	5	4	3	3	5	5	4	4
3	3	3	3	3	4	3	5	5	4
3	4	3	5	3	5	4	5	4	3
5	4	3	5	5	3	4	5	4	5
5	4	4	4	5	3	4	4	3	2
4	5	3	5	3	3	4	5	5	4
5	3	3	5	5	5	3	4	3	4
5	4	5	5	3	4	3	5	3	4
5	3	4	5	3	3	4	4	4	3
5	4	5	3	4	5	3	4	5	3
3	5	4	4	3	5	4	4	5	5
3	3	4	4	5	5	3	4	3	4
3	3	5	5	4	4	3	5	4	4
5	5	3	5	5	4	5	5	4	4
5	4	3	5	5	4	4	5	3	4
4	4	3	3	4	5	4	5	3	3
3	5	4	3	3	5	3	5	3	4
5	3	3	4	3	3	5	4	3	5
3	5	5	4	3	3	3	5	4	4
4	5	3	5	5	4	5	4	4	4
3	5	5	3	4	5	3	5	4	4
5	3	4	5	5	5	3	4	5	3
5	3	4	3	3	3	5	4	2	2
5	5	4	3	3	4	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	3	4	3	5

5	3	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	3	5	5	3	3	4	4	4
4	3	5	3	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4	4	3
5	4	4	4	3	3	3	5	4	3
5	5	3	3	3	3	3	5	5	3
3	3	4	3	3	4	4	5	5	4
4	3	5	5	5	5	3	5	4	4
5	3	3	4	4	3	4	5	4	4
4	5	3	4	3	5	5	5	3	4
4	5	3	3	3	4	5	4	2	4
4	3	5	3	4	3	4	5	2	5
5	3	5	5	4	4	3	4	5	3
3	4	5	3	4	5	3	4	5	3
5	3	5	5	3	5	5	4	5	3
5	3	4	3	3	3	5	4	4	4
4	3	4	4	3	5	4	5	4	2
4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
5	3	3	5	3	3	3	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
5	5	4	3	4	5	4	4	4	3
3	4	5	5	5	3	3	4	4	4
4	5	4	3	5	3	4	4	4	4
3	5	5	5	3	4	4	4	5	5
5	3	4	5	3	5	5	4	4	3
4	5	3	3	3	3	3	5	4	4
5	3	4	5	4	5	4	4	5	4
5	5	3	4	4	5	5	5	3	4
3	3	5	3	5	5	3	5	3	4
5	3	5	5	3	3	5	4	5	3
5	4	5	3	3	4	4	4	3	5
3	3	3	3	5	3	5	4	4	3
3	4	4	5	3	4	5	5	4	4
4	5	4	3	5	5	4	5	5	4
5	3	3	4	4	4	5	4	4	4

Tabulasi Kepuasan Pasien

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	3	4	4	3
5	3	4	3	3
4	4	5	5	4
4	3	5	4	4

5	3	4	3	5
5	4	4	3	5
5	3	5	3	3
3	5	3	5	4
5	5	3	4	5
3	5	4	4	4
4	4	5	3	3
3	5	4	3	4
5	3	3	5	5
4	4	3	4	4
3	3	3	4	5
3	3	4	3	5
5	4	3	3	5
3	3	5	5	3
3	5	3	3	4
5	3	5	5	4
5	4	4	4	5
5	5	4	3	4
5	3	5	5	3
4	3	3	3	5
3	3	3	5	3
5	3	3	3	3
5	4	5	5	4
3	5	5	5	4
5	5	4	5	5
5	3	3	4	4
5	4	5	4	4
4	5	5	3	5
4	4	5	3	4
3	4	3	5	5
4	3	3	4	3
3	5	3	5	4
3	4	4	4	3
4	4	4	5	3
4	4	5	3	3
5	5	3	5	4
4	3	3	4	4
4	4	4	4	3
4	3	5	4	3
4	5	5	4	4
3	5	3	5	3

5	5	5	5	4
5	4	3	4	5
3	4	5	3	3
4	4	4	4	3
3	4	3	5	4
3	3	5	4	4
4	4	5	3	4
3	4	3	4	3
5	5	5	4	3
5	5	5	4	5
5	5	5	4	5
4	3	4	5	3
3	4	3	5	3
3	5	5	5	3
3	4	5	3	4
4	5	4	3	5
3	5	4	4	5
4	5	3	3	4
4	4	3	4	5
3	3	4	5	4
5	5	5	3	4
5	4	3	3	3

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL	Pearson Correlation	.813**	.813**	.756**	.829**	.700**	.665**	.721**	.676**	.483*	.409	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.031	.073	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Olahan SPSS 16.0 Kepuasan Pasien

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.174	.375	.607**	-.612**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.440	.085	.003	.002	.000
	N	22	22	22	22	22	22
Y2	Pearson Correlation	.174	1	.463*	-.202	.000	.484*
	Sig. (2-tailed)	.440		.030	.368	1.000	.022
	N	22	22	22	22	22	22
Y3	Pearson Correlation	.375	.463*	1	-.093	-.204	.531*
	Sig. (2-tailed)	.085	.030		.679	.362	.011
	N	22	22	22	22	22	22
Y4	Pearson Correlation	.607**	-.202	-.093	1	-.457*	.624**
	Sig. (2-tailed)	.003	.368	.679		.032	.002
	N	22	22	22	22	22	22
Y5	Pearson Correlation	-.612**	.000	-.204	-.457*	1	-.459*
	Sig. (2-tailed)	.002	1.000	.362	.032		.032
	N	22	22	22	22	22	22
TOTAL	Pearson Correlation	.843**	.484*	.531*	.624**	-.459*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.011	.002	.032	
	N	22	22	22	22	22	22

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Olahan SPSS 16.0 Analisa Univariat
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25 Thn	13	19.4	19.4	19.4
	26-35 Thn	16	23.9	23.9	43.3
	>35 Thn	38	56.7	56.7	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	35	52.2	52.2	52.2
	Perempuan	32	47.8	47.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	13	19.4	19.4	19.4
	SMA	29	43.3	43.3	62.7
	PERGURUAN TINGGI	14	20.9	20.9	83.6
	SD	11	16.4	16.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Perkerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	14	20.9	20.9	20.9
	PNS	12	17.9	17.9	38.8
	WIRASWASTA	16	23.9	23.9	62.7
	PETANI	15	22.4	22.4	85.1
	LAIN-LAIN	10	14.9	14.9	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Hasil Olahan SPSS 16.0 Sekor Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

TANGIBEL

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
SANGAT SETUJU	8	11.4	11.4	15.7
SETUJU	42	60.0	60.0	75.7
TIDAK SETUJU	17	24.3	24.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

EMPATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
SANGAT SETUJU	9	12.9	12.9	17.1
SETUJU	35	50.0	50.0	67.1
TIDAK SETUJU	23	32.9	32.9	100.0
Total	70	100.0	100.0	

RELIABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
SANGAT SETUJU	7	10.0	10.0	14.3
SETUJU	46	65.7	65.7	80.0
TIDAK SETUJU	14	20.0	20.0	100.0
Total	70	100.0	100.0	

RESPONSIVENESS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
SANGAT SETUJU	5	7.1	7.1	11.4
SETUJU	49	70.0	70.0	81.4
TIDAK SETUJU	13	18.6	18.6	100.0
Total	70	100.0	100.0	

ASURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
SANGAT SETUJU	3	4.3	4.3	8.6
SETUJU	54	77.1	77.1	85.7
TIDAK SETUJU	10	14.3	14.3	100.0
Total	70	100.0	100.0	

KEPUASANPASIEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4.3	4.3	4.3
KURANG PUAS	14	20.0	20.0	24.3
PUAS	42	60.0	60.0	84.3
TIDAK PUAS	11	15.7	15.7	100.0
Total	70	100.0	100.0	

Uji Bivariat

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PASIEN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.356**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	67	67
KEPUASAN PASIEN	Pearson Correlation	.356**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	67	67

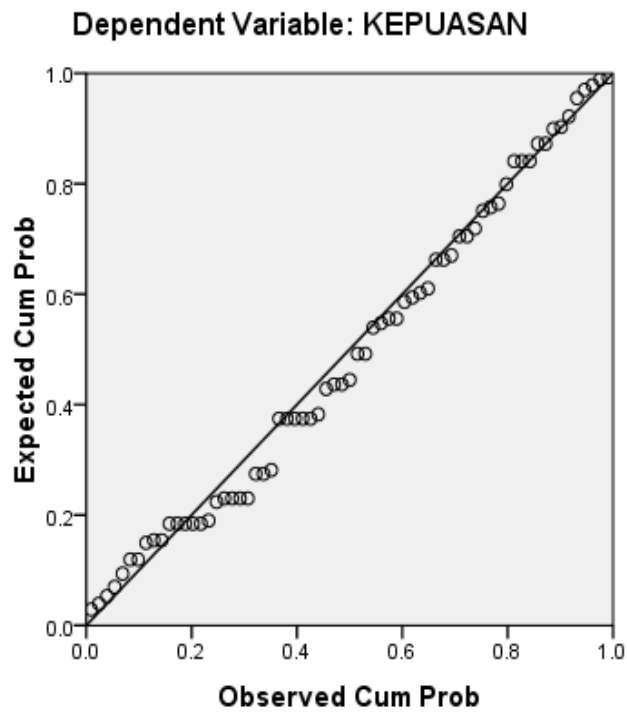
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71388245
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.697
Asymp. Sig. (2-tailed)		.716
a. Test distribution is Normal.		

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 15 Lembar Konsultasi Pembimbing 1

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Mey Sarah Azhari
Nim : 18091013
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan
Nama Pembimbing I : Agus Salim, S.Kep.,MSi

No.	Har/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Senin/03 Januari 2022	Konsul dan Acc judul	
2	Minggu/16 Januari 2022	Konsultasi BAB I	
3	Senin/7 Maret 2022	Konsultasi BAB I,II,III	
4	Selasa/8 Maret 2022	Acc Proposal	
5	Selasa /23 Agustus 2022	Konsultasi BAB IV dan V	
6	Selasa/ 30 Agustus 2022	Konsultasi BAB V	
7	Rabu/ 31 Agustus 2022	Acc Skripsi	
8			
9			
10			

Pekabaru, 31 Agustus 2022

Pembimbing I


(Agus Salim, S.Kep.,MSi)
NIDN. 1017088504

Lampiran 16 Lembar Konsultasi Pembimbing 2

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Mey Sarah Azhari
Nim : 18001013
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten PELALAWAN
Nama Pembimbing II : Marian Tonis, S SKM., MKM

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Senin/ 05 Januari 2022	ACC Judul Proposal	
2	Senin/17 Febuari 2022	Bimbingan BAB I, II, III	
3	Senin/07 Maret 2022	Bimbingan Revisi dan Konsul BAB III	
4	Selasa/08 Maret 2022	Acc Proposal	
5	Selasa/23 Agustus 2022	Bimbingan BAB IV dan V	
6	Rabu/31 Agustus 2022	Bimbingan BAB IV dan V	
7	Kamis/1 September 2022	Acc Skripsi	
8			
9			
10			

Pekanbaru, 2022

Pembimbing II



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN 1002119401

Lampiran 17 Dokumentasi

INFORMED CONSENT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPuasan PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Sery Septian
 Usia: 30 tahun
 Pekerjaan: Wiraswasta

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan". Saya menyatakan bahwa ketika mengisi formulir dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya menyatakan memperbolehkan kepada peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk di gunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Sebagai responden dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian termasuk aturan-aturan selama penelitian ini berlangsung.

Pekanbaru 25 Juli 2022

Peneliti: [Signature]
(Mey Sarah Achari)

Responden: [Signature]

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

A. Data Umum

- Usia: 15-25 tahun 26-35 tahun Diatas 35 tahun
- Pekerjaan: Tidak bekerja Petani Wiraswasta PNS
- Jenis Kelamin: Laki-Laki Perempuan
- Pendidikan: Tidak sekolah SD SMP SM Perguruan Tinggi
- Poliklinik: Umum Dalam Bedah Anak Kandungan Urologi Fistulografi

15. Dalam hal persetujuan

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (x) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Kebertepatan

SS - Sangat Setuju
 S - Setuju
 KS - Kurang Setuju
 TS - Tidak Setuju
 STS - Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan (K)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Bukti Fisik (Tangibles)						
1	Pelayanan yang diberikan di RSUD Selasih terlihat sempurna					<input checked="" type="checkbox"/>
2	Pegawai rumah sakit RSUD Selasih, senantiasa berpakaian rapi					<input checked="" type="checkbox"/>
Keandalan (Reliability)						
3	Jasa layanan dokter di RSUD Selasih tepat waktu					<input checked="" type="checkbox"/>
4	Pelayanan di RSUD Selasih tidak berbelit-belit					<input checked="" type="checkbox"/>
Daya tanggap (Responsiveness)						
5	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit					<input checked="" type="checkbox"/>

- Petugas RSUD Selasih menyambut keluhan dengan baik
- Petugas RSUD Selasih yang selalu sikap sopan dan ramah
- RSUD Selasih mampu menjawab pertanyaan yang ditanyakan pasien

Bukti Fisik (Tangibles)

- RSUD Selasih memahami kebutuhan pasien
- RSUD Selasih tidak menambah beban dalam memberi pelayanan

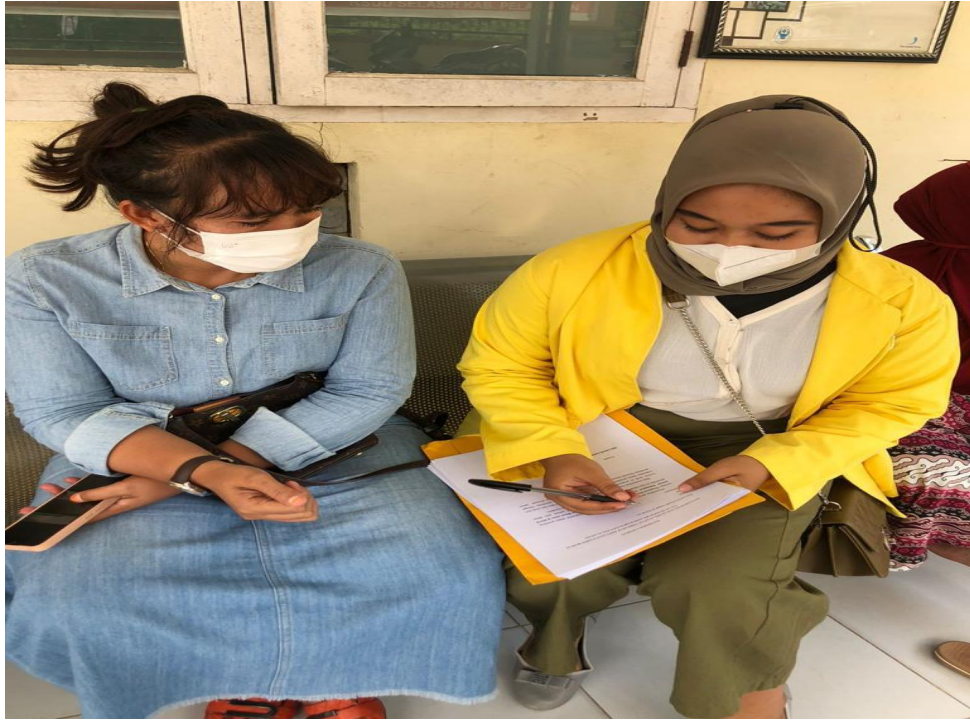
Variabel Kepuasan Pasien (V)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Suara rumah sakit dimana pun berada di RSUD Petala Harau	<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Petugas rumah sakit berinteraksi dengan pegawai RSUD Selasih	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Petugas akan memperhatikan keluhan pasiennya	<input checked="" type="checkbox"/>				
4	Petugas akan merekomendasikan RSUD Selasih pada orang lain	<input checked="" type="checkbox"/>				
5	Petugas yang akan memilih RSUD Selasih sebagai jasa layanan kesehatan di lingkungan rumah sakit lain	<input checked="" type="checkbox"/>				

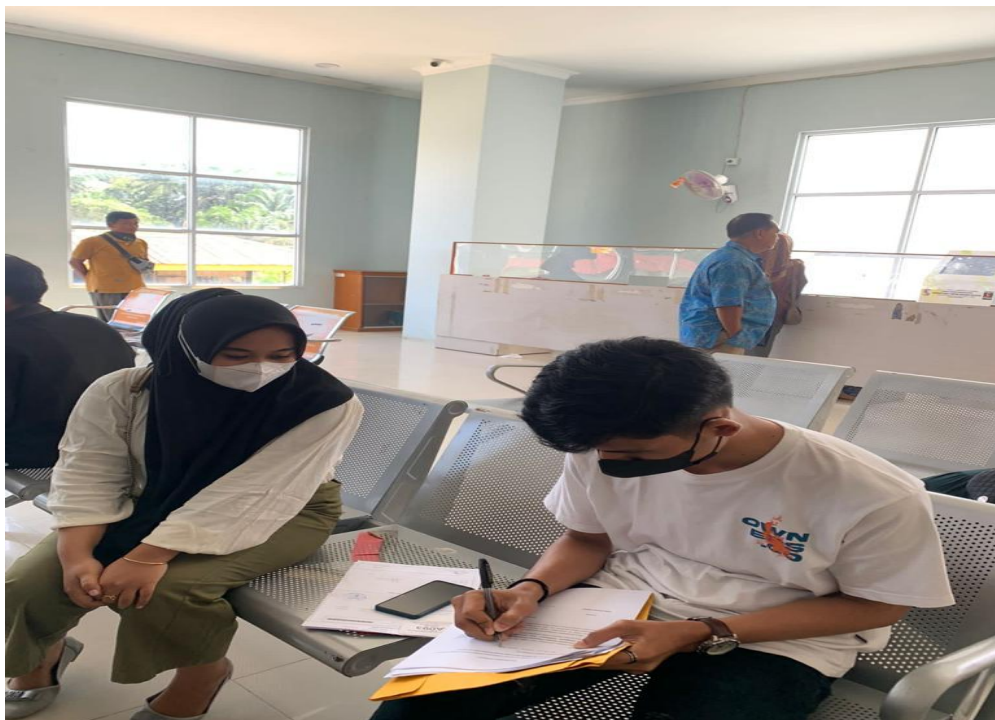
Kuesioner Penelitian Yang Sudah di isi Oleh Responden



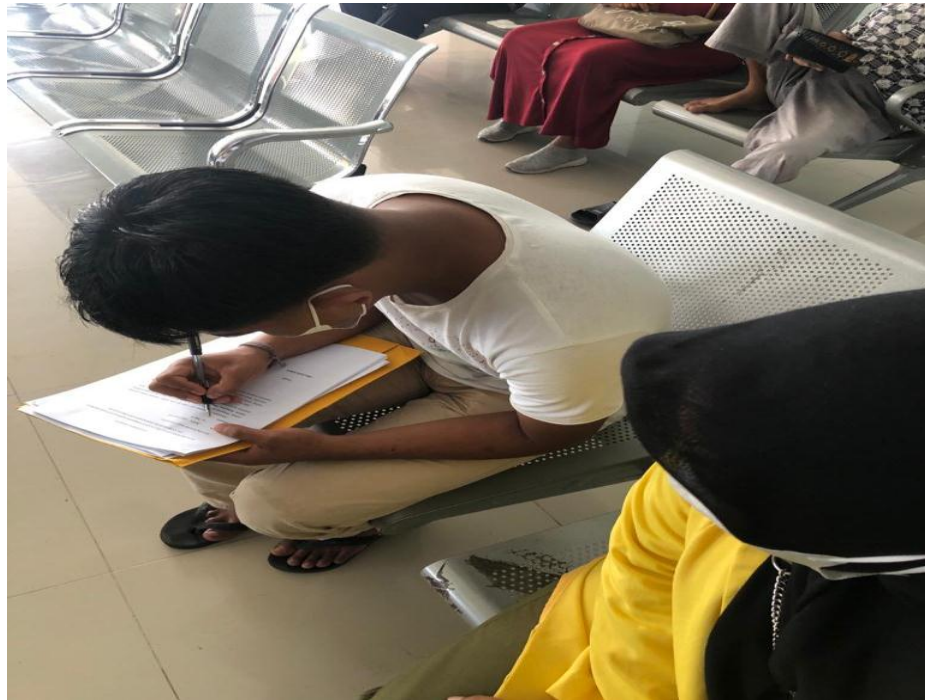
Peneliti Menjelaskan Kepada Responden Cara Pengisian Kuesioner



Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner



Responden Mengisi Kuesioner



Responden Mengisi Kuesioner



Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner



Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner



Responden Mengisi Kuesioner