



Sidang Tugas Akhir

Kamls, 9 Juni 2016



ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN

Oleh:

Ida Wahyuning Tyas 1313 030 042

Dosen Pembimbing:
Dra. Madu Ratna, M.Si

Dosen Penguji I:
Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si

Dosen Penguji II:
Dr. Muhammad Mashuri, M.T.

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**

OUTLINE

**BAB I
PENDAHULUAN**

**BAB II
TINJAUAN PUSTAKA**

**BAB III
METODOLOGI PENELITIAN**

**BAB IV
ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB I

PENDAHULUAN

**LATAR
BELAKANG**

**RUMUSAN
MASALAH**

TUJUAN

MANFAAT

**BATASAN
MASALAH**

LATAR BELAKANG



public
service

progress
report
departments
renewal
employees
government
change
canadians

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat atau publik.



Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002.



LATAR BELAKANG



Puskemas sebagai lembaga penyedia pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam mendukung terwujudnya kecamatan sehat.



Sesuai dengan tanggung jawab puskesmas sebagai pengelola pelayanan kesehatan masyarakat maka perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

LATAR BELAKANG

PENELITIAN SEBELUMNYA

Aksioma (2007)

Kepuasan pengguna non
askeskin (asuransi kesehatan
keluarga miskin) RSUD dr.
Soetomo

Utama (2012)

Kepuasan pasien terhadap
kualitas pelayanan puskesmas
keputih surabaya

Solikha (2014)

Kepuasan pelayanan dan
fasilitas poli umum di
puskesmas klampis

LATAR BELAKANG

Puskesmas Gedangan



Puskesmas Gedangan merupakan puskesmas rawat jalan. Puskesmas ini memiliki beberapa poli yaitu poli umum, poli KIA dan KB, poli gigi dll.

Kepuasan yang dianalisa adalah kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum

Metode

Analisis Statistika Deskriptif

Analisis Gap

Analisis Kuadran

RUMUSAN MASALAH



Bagaimana karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan?



Bagaimana kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan?

TUJUAN

- ✓ Mengetahui karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan.
- ✓ Mengetahui kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan.

MANFAAT



Memberikan informasi mengenai kepuasan pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan di poli umum Puskesmas Gedangan. Informasi ini dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi elemen pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan.

BATASAN MASALAH



Responden yang diteliti adalah pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan.



Pasien tersebut adalah pasien yang pernah berobat dan mendapatkan pelayanan di poli umum Puskesmas Gedangan minimal lebih dari 2 kali sampai pada tahun 2016 dan pasien tersebut berusia diatas 17 tahun.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

**UJI VALIDITAS DAN
PEMERIKSAAN
RELIABILITAS**

**STATISTIKA
DESKRIPTIF**

**TABEL
KONTINGENSI**

KONSEP *GAP*

**DEFINISI
SERVICE
*QUALITY***

**KONSEP
KEPUASAN
PELANGGAN**

**PROFIL
PUSKESMAS
GEDANGAN**

UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas



Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Azwar, 2011).

Hipotesis

H_0 : Pertanyaan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pertanyaan mengukur aspek yang sama (valid)

Daerah Kritis : Tolak H_0 , jika r hitung $\geq r$

Statistik Uji: (Persamaan rumus 2.1)

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

UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Uji Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas



Pemeriksaan Reliabilitas

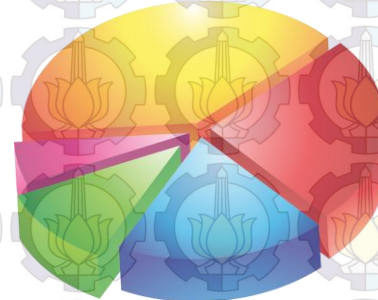
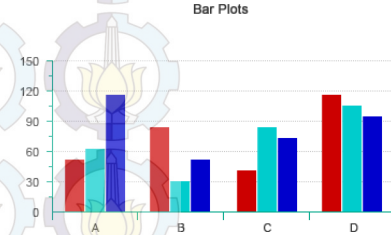
Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut sebagai *Koefisien Reliabilitas* (Azwar, 2011). Metode yang dipilih untuk menguji keandalan alat ukur dalam penelitian ini adalah metode yang menggunakan koefisien alpha Cronbach (α).

$$\alpha_c = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{p=1}^k S_p^2}{S_{xt}^2} \right) \quad (2.2)$$

Nilai Cronbach alpha's	Kriteria
0,00 - 0,20	Kurang reliabel
0,21 - 0,40	Agak reliabel
0,41 - 0,60	Cukup reliabel
0,61 - 0,80	Reliabel
0,81 - 1,00	Sangat reliabel

STATISTIKA DESKRIPTIF

Statistika Deskriptif adalah cara pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga dapat memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif berguna untuk memberikan informasi awal yang telah dikumpulkan dan disajikan. Statistik deskriptif dapat menggambarkan karakteristik data yaitu dalam bentuk grafik, dan lain-lain (Walpole dkk, 2007).



TABEL KONTINGENSI

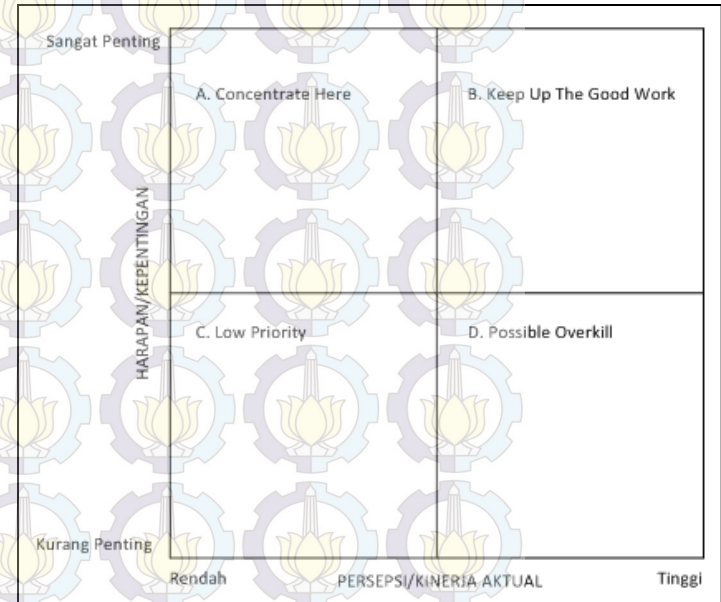
Tabel kontingensi yaitu tabulasi silang antar dua variabel atau lebih yang berisikan frekuensi data pada setiap sel. Tabulasi silang adalah metode statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara simultan dan hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel yang merefleksikan distribusi bersama dua atau lebih variabel dengan jumlah kategori terbatas (Johnson dan Wichern, 2007).

Variabel 1	Variabel 2						Total
	1	2	...	j	...	J	
1	X_{11}	X_{12}	...	X_{1j}	...	X_{1J}	X_{1+}
2	X_{21}	X_{22}	...	X_{2j}	...	X_{2J}	X_{2+}
\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots
i	X_{i1}	X_{i2}	...	X_{ij}	...	X_{iJ}	X_{i+}
\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots	\vdots
l	X_{l1}	X_{l2}	...	X_{lj}	...	X_{lJ}	X_{l+}
Total	X_{+1}	X_{+2}	...	X_{+j}	...	X_{+J}	X_{++}

KONSEP GAP

Kesenjangan/*gap* akan terjadi jika terdapat ketidaksesuaian antara kualitas yang dirasakan dengan kualitas yang diharapkan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) terdapat 5 jenis gap. Salah satunya yaitu Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jasa yang dirasakan tidak konsisten dengan jasa yang diharapkan.

Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa adalah perbandingan antara harapan dengan persepsi pelanggan. Jika harapannya terpenuhi maka pelanggan tersebut akan puas dan persepsi positif, demikian sebaliknya. Salah satu metode analisis yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu analisis kuadran.



DEFINISI SERVICE QUALITY

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), untuk memasarkan produk barang atau jasa yang berkualitas, maka perlu memperhatikan dimensi-dimensi yang penting. Terdapat 10 faktor utama dalam menentukan kualitas jasa. Dalam perkembangannya, dari 10 faktor utama yang ada tersebut diringkas menjadi lima dimensi pokok yang meliputi yaitu.

- *Tangibles* (Bukti fisik)
- *Reliability* (Keandalan)
- *Responsiveness* (Daya tanggap)
- *Assurance* (Jaminan)
- *Emphaty* (Empati)

KONSEP KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu (Kotler, 2000).

- Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak diterima pelanggan yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang telah disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
- Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.
- Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

PROFIL PUSKESMAS GEDANGAN

Puskesmas Gedangan merupakan puskesmas rawat jalan yang terletak di Jl. Raya Gedangan No.330 Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo dan sudah berdiri sejak Tahun 1965. Puskesmas ini memiliki beberapa poli yaitu poli umum, poli KIA dan KB, poli gigi, serta klinik cryoterapi, klinik pelayanan imunisasi, klinik pap smear dan IVA, klinik sanitasi, dan UGD non 24 jam

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

SUMBER DATA

**METODE
PENGAMBILAN
SAMPEL**

**VARIABEL
PENELITIAN**

**LANGKAH
ANALISIS**

DIAGRAM ALIR

SUMBER DATA

Data Primer

→ Wawancara langsung kepada pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan.

Pra Survei

→ Bulan Maret 2016
Pukul 08.00-11.00 WIB

Survei

→ Bulan April 2016
Pukul 08.00-11.00 WIB

METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum Puskesmas Gedangan.

Adapun penentuan untuk menaksir ukuran sampel yang populasinya tidak diketahui, sehingga dalam satu bulan survei didapatkan ukuran sampel sebesar 48 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *systematic sampling*, dengan mensistematikkan berdasarkan selang waktu pengambilan sampel 10 menit

VARIABEL PENELITIAN



Variabel demografi

Variabel Demografi	
Atribut	Keterangan
Nama	-
Jenis Kelamin	P : Perempuan L : Laki-laki
Alamat	-
Nomer Telpon/Hp	-
Usia	-
Pendidikan Terakhir	a. SD
	b. SMP
	c. SMA
	d. Diploma (DI-DIII)
	e. Sarjana (S1-S3)

Variabel Demografi	
Atribut	Keterangan
Pekerjaan	a. Pelajar/Mahasiswa
	b. PNS/ABRI/BUMN
	c. Karyawan/Swasta
	d. Wirausaha
	e. Pensiunan
	f. Ibu Rumah Tangga
	g. Lainnya: Sebutkan ...
Alasan menggunakan fasilitas Poli Umum Puskesmas Gedangan	a. Dekat rumah
	b. Pelayanan memuaskan
	c. Fasilitas yang tersedia lengkap

VARIABEL PENELITIAN

Variabel Dimensi Kualitas

Variabel Dimensi Kualitas	
Dimensi	Atribut
1. <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Puskesmas ($X_{1,1}$).
	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas ($X_{1,2}$).
	Fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir) ($X_{1,3}$).
	Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis ($X_{1,4}$).
2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	Penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien ($X_{2,1}$).
	Ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap ($X_{2,2}$).
	Prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat ($X_{2,3}$).
	Perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada para pasien ($X_{2,4}$).

VARIABEL PENELITIAN

✓ Variabel dimensi kualitas

Variabel Dimensi Kualitas	
Dimensi	Atribut
3. <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien ($X_{3,1}$)
	Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien ($X_{3,2}$).
	Dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien ($X_{3,3}$).
	Kesigapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas ($X_{3,4}$).
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas ($X_{4,1}$).
	Biaya retribusi di Puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat ($X_{4,2}$).
	Pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu ($X_{4,3}$).

VARIABEL PENELITIAN



Variabel dimensi kualitas

Variabel Dimensi Kualitas	
Dimensi	Atribut
5. <i>Empathy</i> (Rasa Peduli)	Petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien ($X_{5.1}$).
	Perhatian dokter terhadap keluhan pasien ($X_{5.2}$).
	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial ($X_{5.3}$).
	Keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan ($X_{5.4}$).

LANGKAH ANALISIS

Uji Validitas dan
Pemeriksaan Reliabilitas

Analisis Gap
dan Analisis
Kuadran

Menarik
Kesimpulan

Analisis
karakteristik
Data

Interpretasi
Hasil Analisis

DIAGRAM ALIR

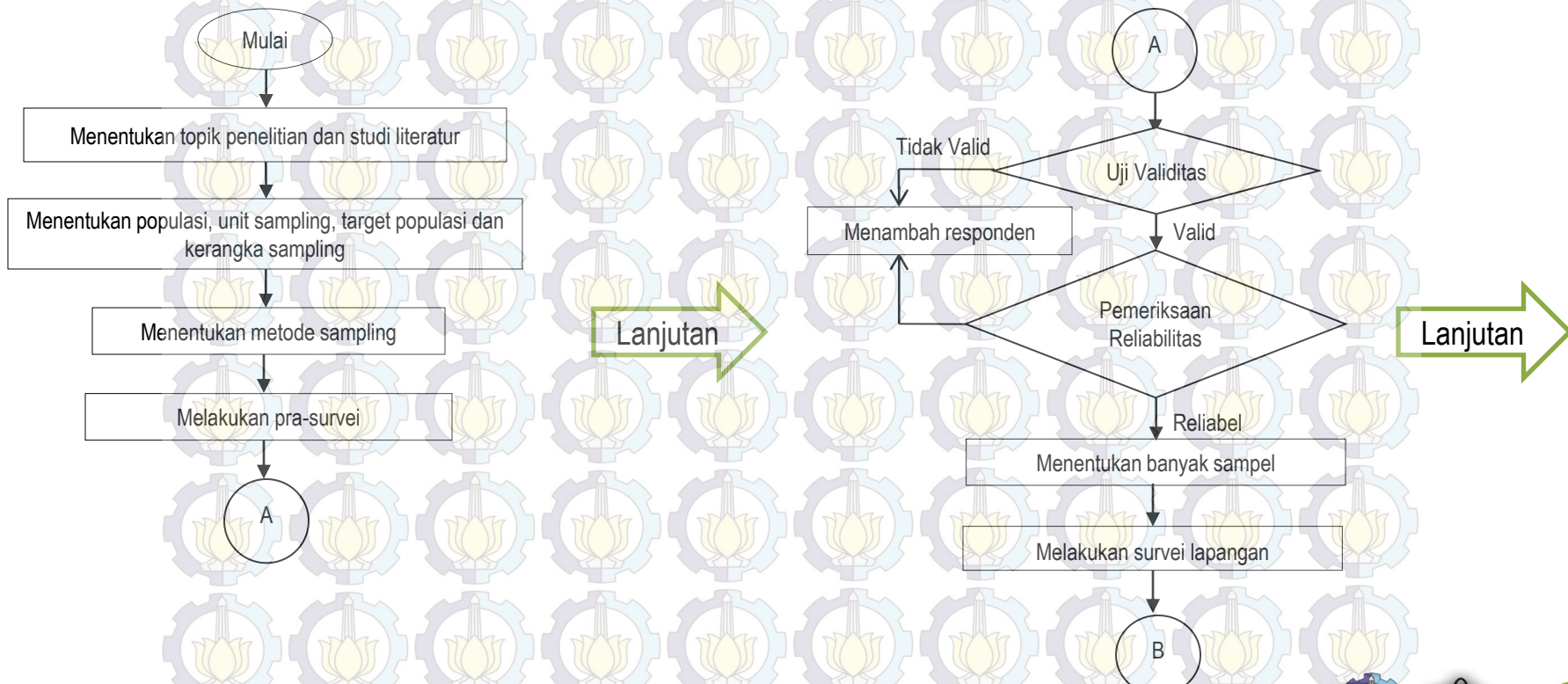


DIAGRAM ALIR



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

**UJI
VALIDITAS**

**PEMERIKSAAN
RELIABILITAS**

**DESKRIPSI
KARAKTERISTIK**

**ANALISIS
GAP**

**ANALISIS
KUADRAN**

UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan pada data tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan.

Hipotesis

H_0 : Pernyataan tidak mengukur aspek yang sama (tidak valid)

H_1 : Pernyataan mengukur aspek yang sama (valid)

Taraf signifikan (α) : 5% (0,05)

Daerah Kritis : Tolak H_0 jika $r > r_{\text{tabel}}$ ($\alpha:5\%$, $df: 48-2=46$) yaitu 0,291

Statistik Uji: r_{xy} (persamaan rumus 2.1)

UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Uji Validitas

Dimensi	Atribut	Kenyataan			
		Pearson Correlation	P-value	Kesimpulan	Keterangan
1. Tangibels	X _{1.1}	0,750	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.2}	0,460	0,001	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.3}	0,668	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.4}	0,585	0,000	Tolak H ₀	Valid
2. Reliability	X _{2.1}	0,532	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.2}	0,695	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.3}	0,665	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.4}	0,786	0,000	Tolak H ₀	Valid
3. Responsive	X _{3.1}	0,695	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{3.2}	0,607	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{3.3}	0,762	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{3.4}	0,777	0,000	Tolak H ₀	Valid

Dimensi	Atribut	Kenyataan			
		Pearson Correlation	P-value	Kesimpulan	Keterangan
4. Assurance	X _{4.1}	0,851	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{4.2}	0,804	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{4.3}	0,785	0,000	Tolak H ₀	Valid
5. Emphaty	X _{5.1}	0,866	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{5.2}	0,585	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{5.3}	0,868	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{5.4}	0,834	0,000	Tolak H ₀	Valid

UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Uji Validitas

Dimensi	Atribut	Harapan				Dimensi	Atribut	Harapan			
		<i>Pearson Correlation</i>	<i>P-value</i>	Kesimpulan	Keterangan			<i>Pearson Correlation</i>	<i>P-value</i>	Kesimpulan	Keterangan
1. Tangibels	X _{1.1}	0,706	0,000	Tolak H ₀	Valid	4. Assurance	X _{4.1}	0,762	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.2}	0,681	0,000	Tolak H ₀	Valid		X _{4.2}	0,872	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.3}	0,668	0,000	Tolak H ₀	Valid		X _{4.3}	0,892	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{1.4}	0,734	0,000	Tolak H ₀	Valid		X _{5.1}	0,865	0,000	Tolak H ₀	Valid
2. Reliability	X _{2.1}	0,920	0,000	Tolak H ₀	Valid	5. Emphaty	X _{5.2}	0,764	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.2}	0,729	0,000	Tolak H ₀	Valid		X _{5.3}	0,903	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.3}	0,866	0,000	Tolak H ₀	Valid		X _{5.4}	0,903	0,000	Tolak H ₀	Valid
	X _{2.4}	0,866	0,000	Tolak H ₀	Valid						
3. Responsive	X _{3.1}	0,917	0,000	Tolak H ₀	Valid						
	X _{3.2}	0,820	0,000	Tolak H ₀	Valid						
	X _{3.3}	0,804	0,000	Tolak H ₀	Valid						
	X _{3.4}	0,731	0,000	Tolak H ₀	Valid						

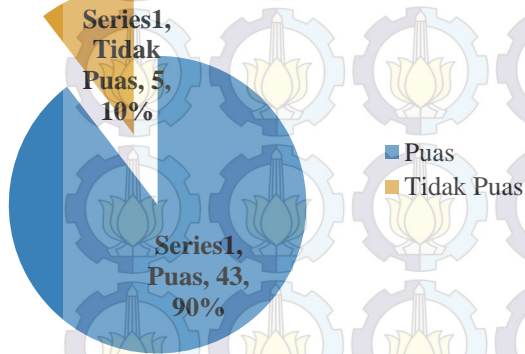
UJI VALIDITAS DAN PEMERIKSAAN RELIABILITAS

Pemeriksaan Reliabilitas

Pemeriksaan reliabilitas digunakan untuk menunjukkan apakah pengukuran dari pernyataan pada masing-masing dimensi tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan pasien terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan dapat dipercaya atau pengukuran yang dihasilkan relatif konsisten.

Dimensi	Kenyataan		Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,448	Cukup Reliabel	0,631	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,600	Cukup Reliabel	0,870	Sangat Reliabel
<i>Responsive</i>	0,665	Reliabel	0,838	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i>	0,727	Reliabel	0,794	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,800	Reliabel	0,882	Sangat Reliabel

DESKRIPSI KARAKTERISTIK



Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin Responden

Tingkat Kepuasan	Jenis Kelamin	
	Perempuan	Laki-laki
Puas	38	5
Tidak Puas	5	0

DESKRIPSI KARAKTERISTIK

Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Usia Responden

Tingkat Kepuasan	Umur (Tahun)				
	< 20	21-30	31-40	41-50	>50
Puas	0	15	17	7	4
Tidak Puas	2	0	1	1	1

Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pendidikan Terakhir Responden

Tingkat Kepuasan	Pendidikan Terakhir				
	SD	SMP	SMA	Diploma	Sarjana
Puas	2	7	24	3	7
Tidak Puas	1	0	0	0	1

DESKRIPSI KARAKTERISTIK

Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Pekerjaan Responden

Tingkat Kepuasan	Pekerjaan						
	A	B	C	D	E	F	G
Puas	0	0	14	2	0	26	1
Tidak Puas	2	0	0	0	1	2	0

Keterangan Gambar:

A: Pelajar/Mahasiswa

B: PNS/ABRI/BUMN

C: Karyawan/Sawasta

D: Wirausaha

E: Pensiunan

F: Ibu Rumah Tangga

G: Lainnya

Deskripsi Karakteristik Tingkat Kepuasan dengan Alasan Responden Menggunakan Fasilitas Di Poli Umum

Tingkat Kepuasan	Alasan Menggunakan Fasilitas di Poli Umum		
	Dekat Rumah	Pelayanan Memuaskan	Fasilitas yang Tersedia lengkap
Puas	21	14	8
Tidak Puas	4	1	0



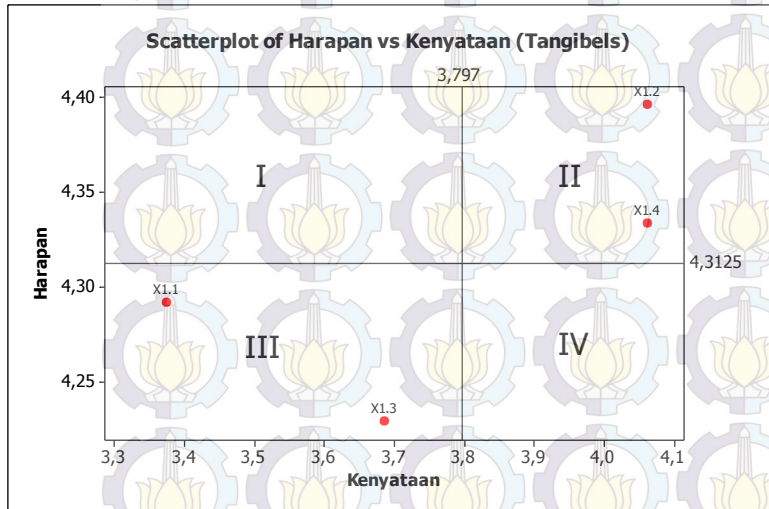
ANALISIS GAP

Analisis *Gap* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan, dari analisis *Gap* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan, namun terdapat 3 atribut pernyataan yang menunjukkan tidak terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan.

ANALISIS KUADRAN



Dimensi Kualitas *Tangibels*



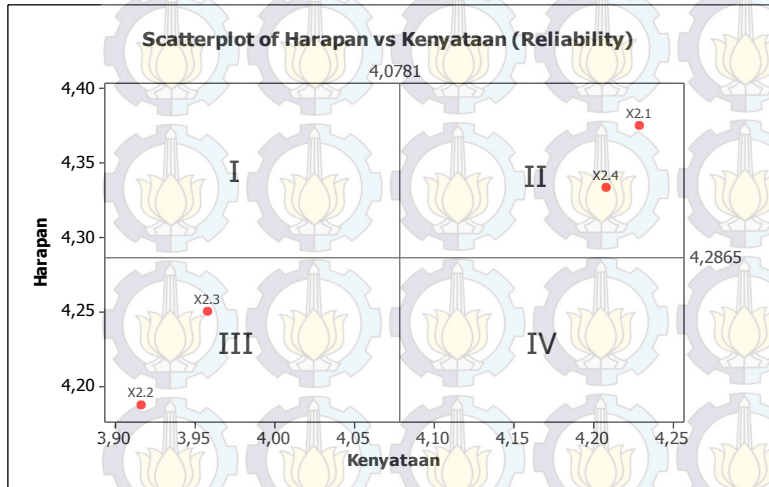
Keterangan gambar:

- X_{1.1}: Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di puskesmas
- X_{1.2}: Kerapian dan kebersihan penampilan petugas puskesmas
- X_{1.3}: Fasilitas yang tersedia bersih serta terawat (kamar mandi, WC, dan tempat parkir)
- X_{1.4}: Kelengkapan dan kebersihan alat-alat medis

ANALISIS KUADRAN



Dimensi Kualitas *Reliability*



Keterangan gambar:

X_{2.1}: Penjelasan dokter kepada pasien puskesmas tentang penyakit dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat diterima oleh pasien

X_{2.2}: Ketersediaan obat yang ada di puskesmas lengkap

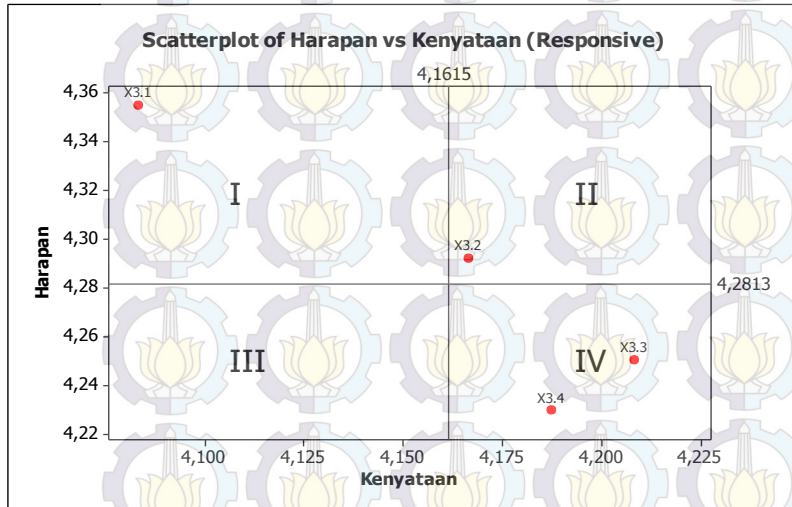
X_{2.3}: Prosedur pelayanan pendaftaran pasien di puskesmas mudah dan cepat

X_{2.4}: Perilaku petugas puskesmas yang baik dan sopan dapat menumbuhkan kepercayaan kepada para pasien

ANALISIS KUADRAN



Dimensi Kualitas *Responsive*



Keterangan Gambar:

X_{3.1}: Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien

X_{3.2}: Dokter memberi umpan balik yang positif terhadap keluhan pasien

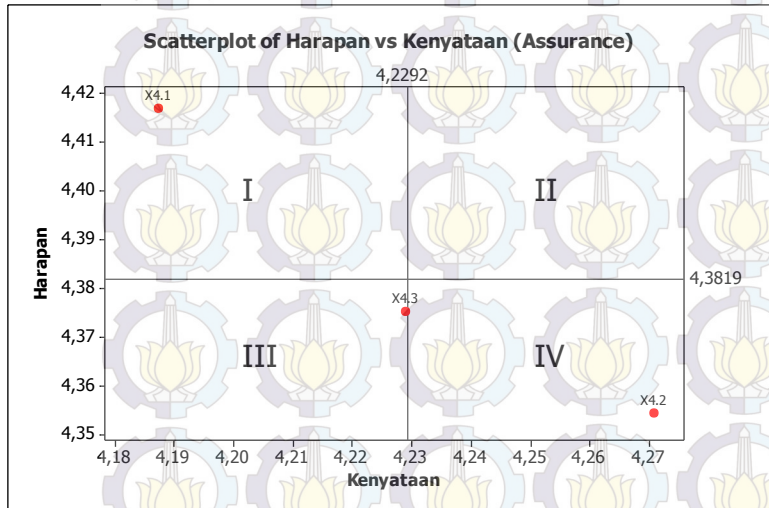
X_{3.3}: Dokter selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien

X_{3.4}: Kesigapan petugas puskesmas dalam membantu pasien saat di puskesmas

ANALISIS KUADRAN



Dimensi Kualitas Assurance



Keterangan gambar:

X_{4.1}: Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas

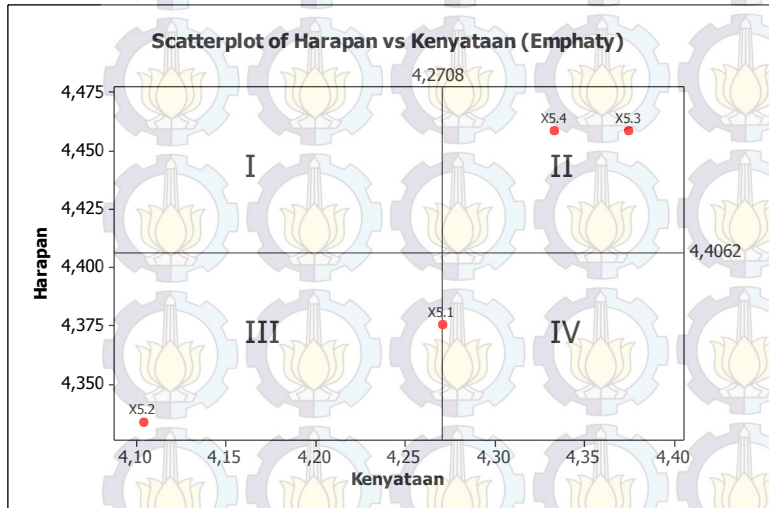
X_{4.2}: Biaya retribusi di Puskesmas terjangkau jika dilihat dari segi ekonomi masyarakat

X_{4.3}: Pasien sudah mendapatkan jamkesmas bagi masyarakat yang tidak mampu

ANALISIS KUADRAN



Dimensi Kualitas *Emphaty*



Keterangan gambar:

X_{5.1}: Petugas puskesmas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien

X_{5.2}: Perhatian dokter terhadap keluhan pasien

X_{5.3}: Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial

X_{5.4}: Keramahan dan kesantunan petugas dalam memberikan pelayanan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN | **SARAN**

KESIMPULAN

Karakteristik pasien pengguna retribusi pelayanan kesehatan yang berobat di poli umum di Puskesmas Gedangan adalah 90% pasien telah puas terhadap pelayanan, pasien yang berobat di poli umum mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan rata-rata umur 35 tahun, dan berpendidikan terakhir mayoritas SMA dan memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga.

Berdasarkan analisis *Gap* dan analisis kuadran menggunakan Diagram Kartesius menunjukkan bahwa atribut variabel atau pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, dan pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.

SARAN

Saran yang diberikan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya kepada pihak puskesmas adalah agar melakukan evaluasi terlebih dahulu tentang kualitas pelayanan yang di puskesmas terutama di poli umum, setelah itu dilakukan perbaikan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna retribusi di puskesmas terutama di poli umum. Sehingga diperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksioma, Diaz Fitra. (2007). Analisis Kepuasan Pengguna Non Askeskin RSUD Dr. Soetomo (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Anonim_1. (2012). *Profil Puskesmas Gedangan Kabupaten Sidoarjo*. puskesmasgedangan.blogspot.co.id/p/profil.html, diakses pada 9 Desember 2015 pukul 18.44 WIB.
- Azwar, Saifuddin. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis Sixth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- KEPMENPAN. (2002). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002*. <http://id.scribd.com/doc/21707902/KEPMEN-58-th-2002#scribd>, diakses pada 9 Desember 2015 pukul 18.44 WIB.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2000). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Keenam. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: Intermedia.
- Lakmi, Ade Rosita, (2012). Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bandung*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Udayana.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing* , Vol. 39, 77-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Research*. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Solikha, Arofatus. (2014). *Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Fasilitas Poli Umum Di Puskesmas Klampis* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Utama, Ferdi Budi. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Keputih Surabaya* (Laporan Tugas Akhir). Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Jurusan Statistika.
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2007). *Probability & Statistics for Engineers & Scientists*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.



Sidang Tugas Akhir

Kamls, 9 Juni 2016



ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN

Oleh:

Ida Wahyuning Tyas 1313 030 042

Dosen Pembimbing:
Dra. Madu Ratna, M.Si

Dosen Penguji I:
Dr. Wahyu Wibowo, M.Si

Dosen Penguji II:
Dr. Muhammad Mashuri, M.T.

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER**