

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS**

**TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**

**PROPOSAL SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**ANDIKA PRASETYA**

**NIM:**

**13311489**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS**

**TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
Memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Andika Prasetya

Nomor Mahasiswa : 13311489

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Oprasional



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS**

**TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA**

Nama : Andika Prasetya

Nomor Mahasiswa : 13311489


Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Oprasional

Yogyakarta, Mei 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Ace  
Duspekas*  


**Mochamad Nasito, Drs.,M.M**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis



Andika Prasetya

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TEGALREJO KOTA  
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **ANDIKA PRASETYA**

Nomor Mahasiswa : **13311489**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

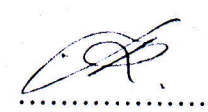
Pada hari Kamis, tanggal: 8 Juni 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



.....



.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

- Segala sesuatu yang aku kerjakan ini sesungguhnya kupersembahkan kepadaMU “Yaa Rabbul ‘alamin”.
- *Ayahanda dan Ibunda* pengukir jiwa ragaku yang selalu mendo’akanku.
- *Semua Kakak-Kakakku yang selalu membantu jalannya kuliah sampai dengan lulus.*
- *Sahabat dan teman-temanku*, pemberi warna dalam hidupku.
- Mereka adalah Anugerah dan Cinta Terindah dariMU

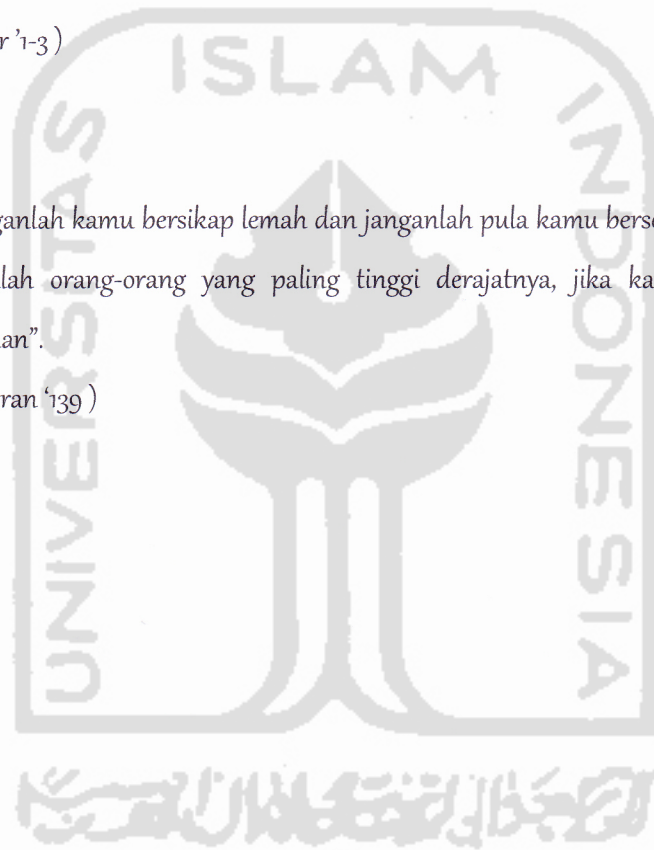
## MOTTO

- ✚ “ Demi masa, Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian kecuali orang-orang yang beriman dan beramal shaleh dan saling berpesan dengan kebenaran dan saling berpesan dengan kebenaran dan saling berpesan dengan kesabaran”.

(Al-Asr '1-3)

- ✚ “ Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang beriman”.

(Al-Imran '139)



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas kekuatan yang diberikan Allah padaku untuk bisa berjuang menyelesaikan amanah dan segala kewajibanku sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA”**. Skripsi ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Terima kasih atas segala kritik dan saran yang bersifat membangun yang telah dan akan penulis terima.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuknya dan meridhoi setiap langkahku.
2. Dr.D Agus Harjito,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.



3. Mochamad Nasito, Drs.,M.M, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, motivasi, dan pengarahan yang begitu besar selama masa penyusunan skripsi.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan bantuannya.
5. Bapak dan Ibunda tercinta Do'a, harapan dan kasih sayangnya dengan tulus ikhlas yang tak mungkin terbalas.
6. Semua pihak yang penyusun tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah memberi masukan-masukan dan bantuan guna penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia dari Allah SWT, Amien. Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis,

  
Andika Prasetya

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of outpatient services Tegalrejo Puskesmas based on the assessment of service recipients (patients). The population is all patients who use outpatient services in Puskesmas Tegalrejo in 2017. The number of samples to be used is 96.04 respondents and rounded up to 100 respondents. Because that's the basic researcher determine the number of samples in this study as many as 100 respondents. Data analysis methods Quantitative Analysis, Descriptive Analysis, Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that tangible dimension has a value of 93.79% match which means patients feel less satisfied. This reliability dimension has a value of 92.99% match which means patients feel less satisfied. On the responsiveness dimension, the overall patient was not satisfied with the 93.3% compliance score. In the assurance dimension, the patient feels quite satisfied with the suitability of 94.12%. Emphaty dimension get the value of conformity equal to 93,86% which means customer feel less satisfaction.*

**Keywords:** *Outpatient service quality, Puskesmas Tegalrejo, Yogyakarta*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo berdasarkan penilaian penerima jasa pelayanan (pasien). Populasi adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tegalrejo tahun 2017. Jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Karena dasar itulah peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data Analisis Kuantitatif, Analisis Deskriptif, *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan Dimensi tangible ini mempunyai nilai kesesuaian sebesar 93,79% yang berarti pasien merasa kurang puas. Dimensi *reliability* ini mempunyai nilai kesesuaian sebesar 92,99% yang berarti pasien merasa kurang puas. Pada dimensi *responsiveness* secara keseluruhan pasien merasa kurang puas dengan nilai kesesuaian sebesar 93,3%. Pada dimensi *assurance* pasien merasa cukup puas dengan nilai kesesuaian sebesar 94,12 %. Dimensi *emphaty* mendapatkan nilai kesesuaian sebesar 93,86 % yang berarti pelanggan merasa kurangpuas.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan rawat Jalan, Puskesmas Tegalrejo, Yogyakarta

## DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan teori.....	11
2.2. Penelitian terdahulu.....	25

2.3.Kerangka Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1.Lokasi Penelitian.....	28
3.2.Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.Populasi dan Sampel.....	34
3.5.Uji Instrumen.....	36
3.6.Metode Analisis Data.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1.Gambaran Umum Puskesmas Tegalrejo.....	42
4.2.Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	43
4.3.Deskriptif Karakteristik Responden.....	50
4.4.Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.5.Analisis Tingkat Kesesuaian.....	58
4.6.Penjabaran atribut berdasarkan diagram <i>Importance</i> <i>Performance Analysis</i> .....	64
4.7.Pembahasan.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1.Kesimpulan.....	79
5.2.Saran.....	81

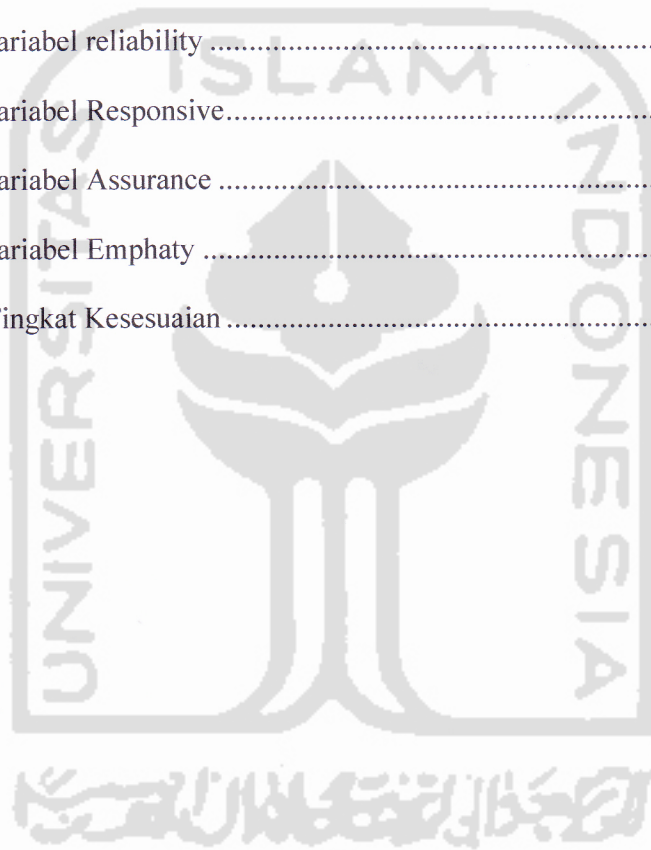
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>hal</b>
Tabel 1.1. Jenis dan Jumlah Ketenagaan Puskesmas Tegalrejo Tahun 2016 .....	3
Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan ke Puskesmas Tegalrejo Tahun 2013 s/d 2016.....	6
Tabel 4.1 Uji Validitas Tangible .....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Reliability.....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Responsive .....	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Assurance.....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas Emphaty .....	45
Tabel 4.6 Reliabilitas .....	46
Tabel 4.7 Uji Validitas Tangible .....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Reliability.....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Responsive .....	48
Tabel 4.10 Uji Validitas Assurance.....	48
Tabel 4.11 Uji Validitas Emphaty .....	49
Tabel 4.12 Reliabilitas .....	50
Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.14 Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	51
Tabel 4.15 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.16 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.17. Deskriptif Statistik .....	53

Tabel 4.18 Variabel Tangible.....	54
Tabel 4.19 Variabel reliability .....	54
Tabel 4.20 Variabel Responsive.....	55
Tabel 4.21 Variabel Assurance .....	55
Tabel 4.22 Variabel Emphaty .....	56
Tabel 4.23 Variabel Tangible.....	56
Tabel 4.24 Variabel reliability .....	57
Tabel 4.25 Variabel Responsive.....	57
Tabel 4.26 Variabel Assurance .....	57
Tabel 4.27 Variabel Emphaty .....	58
Tabel 4.28. Tingkat Kesesuaian .....	58



## DAFTAR GAMBAR

	<b>hal</b>
Gambar 2.1. Alur Pikir Penelitian .....	27
Gambar 3.1. <i>Importance Performance Analysis</i> Matriks .....	40
Gambar 4.1. Diagram Kartesius .....	65





## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 KUESIONER
- LAMPIRAN 2 DATA TABULASI 30 RESPONDEN HARAPAN
- LAMPIRAN 3 VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN
- LAMPIRAN 4 DATA TABULASI 30 RESPONDEN KINERJA
- LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA
- LAMPIRAN 6 DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN
- LAMPIRAN 7 HASIL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN
- LAMPIRAN 8 HASIL TABULASI 100 RESPONDEN HARAPAN
- LAMPIRAN 9 HASIL TABULASI 100 RESPONDEN KINERJA
- LAMPIRAN 10 DATA DESKRIPTIF HARAPAN
- LAMPIRAN 11 HASIL DESKRIPTIF HARAPAN
- LAMPIRAN 12 DATA DESKRIPTIF KINERJA
- LAMPIRAN 13 UJI DESKRIPTIF KINERJA
- LAMPIRAN 14 DATA KESESUAIAN
- LAMPIRAN 15 DIAGRAM KARTESIUS



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan adalah salah satu unsur penting dari mutu kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Tujuan Pembangunan kesehatan untuk memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang optimal yang diwujudkan antara lain dengan membangun Puskesmas di seluruh Indonesia. Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatnya kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Dalam Sistem Kesehatan Nasional Indonesia dinyatakan bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, upaya kesehatan diselenggarakan secara berkesinambungan, terpadu, dan paripurna melalui sistem rujukan. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu unit

pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas disebutkan bahwa Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Ginting, 2012).

Pelayanan kesehatan yang langsung menyentuh pada lapisan masyarakat yang paling bawah dan sangat diperlukan oleh masyarakat adalah sangat penting, hal ini dikarenakan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh puskesmas akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat khususnya bagi warga kurang mampu. Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi warga masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan kesehatan minimum yang dibutuhkan rakyatnya. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah bagaimana masyarakat puas dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dan keberadaan Puskesmas sebagai media untuk memberikan pelayanan kesehatan haruslah dijalankan dengan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu

wilayah kerja (Kebijakan Dasar Puskesmas, Depkes RI 2004). Keberadaan Puskesmas di tengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Pelayanan kesehatan yang baik yang mampu diberikan oleh penyelenggara pemerintahan secara tidak langsung akan meringankan beban pemerintah.

Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan publik terdepan di kabupaten. Di Kota Yogyakarta terdapat 18 Puskesmas yang tersebar di seluruh kelurahan. Puskesmas Tegalrejo merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Yogyakarta, yang mempunyai wilayah kerja di kelurahan Tegalrejo. Puskesmas Tegalrejo diharapkan mempunyai keunggulan dalam mutu pelayanan sehingga dapat menjadi salah satu sektor pendukung dalam upaya peningkatan citra Kecamatan Tegalrejo.

Dilihat dari aspek ketenagaan, Puskesmas Tegalrejo merupakan salah satu Puskesmas di Kota Yogyakarta yang mempunyai jumlah dan jenis tenaga kesehatan yang cukup. Gambaran ketenagaan di Puskesmas Tegalrejo dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1. Jenis dan Jumlah Ketenagaan Puskesmas Tegalrejo Tahun 2016

No	Jenis ketenagaan	Jumlah (orang)
1.	Kepala puskesmas	1
2.	Ka. Sub Bag TU	1
3.	Dokter umum	4
4.	Dokter Gigi	2
5.	Bidan	15
6.	Perawat umum	9
7.	Perawat gigi	4
8.	Analisis laboratorium	2
9.	Apoteker	1
10.	Asisten apoteker	3
11.	Rekam medis	1

12.	Psikolog	1
13.	Nutrisionis	3
14.	Sanitarian	1
15.	Akuntan	1
16.	Penyuluh kesehatan	1
17.	Administrasi umum	16
18.	Surveillance	4
19.	Sopir	1
20.	Juru masak	2
21.	Loundry	2
22.	Penjaga keamanan	2
23.	Cleaning Service	3
	Jumlah	82

Sumber : Data ketenagaan Puskesmas Tegalrejo tahun 2016.

Dari data pada tabel 1.1. di atas terlihat bahwa jenis ketenagaan yang dibutuhkan untuk pelayanan kesehatan dasar, telah tersedia di Puskesmas Tegalrejo. Demikian juga bila dilihat dari kuantitasnya, jumlah tenaga yang tersedia sudah cukup. Bahkan untuk tenaga yang berkaitan langsung dengan pelayanan pasien, yaitu dokter dan perawat, jumlahnya telah lebih dari cukup. Puskesmas Tegalrejo mempunyai letak yang strategis, terletak di jalan Jl. Magelang km 2 sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat baik masyarakat yang ada di kelurahan Tegalrejo maupun masyarakat dari beberapa desa yang berada di luar kelurahan Tegalrejo, dimana jalur transportasi umum lebih lancar ke kota daripada ke Puskesmas yang ada di kecamatan tersebut. Menurut Mills & Gilson (dalam Ginting 2012), salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap pelayanan kesehatan di negara berkembang adalah kesulitan atau kemudahan pencapaian sarana pelayanan kesehatan secara fisik, selain faktor pendapatan, harga, dan kualitas pelayanan kesehatan.

Sulastomo (2000) menyebutkan terdapat kecenderungan tumbuhnya fasilitas kesehatan swasta secara cepat di kota. Fasilitas kesehatan swasta

cenderung ke arah melayani masyarakat mampu, sementara fasilitas kesehatan pemerintah seolah-olah berkembang untuk melayani rakyat banyak dan kelompok masyarakat kurang mampu. Kecenderungan ini mungkin hanya bersifat temporer. Pertumbuhan fasilitas swasta, apabila dibiarkan berkembang secara alamiah juga akan terkena hukum alam, yaitu kompetisi sesamanya, sehingga jangkauan fasilitas swasta tersebut mungkin akan diperluas horizonnya ke golongan masyarakat yang lebih rendah. Sebaliknya fasilitas pemerintah juga akan mengalami perkembangan sehingga akan menangani kalangan masyarakat yang lebih tinggi. Masalahnya adalah, apakah perkembangan itu kita biarkan secara alamiah atau perlu sesuatu pengarah yang jelas ke arah perkembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Puskesmas Tegalrejo dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mutu pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien yang pada gilirannya berdampak pada tingkat kunjungan pasien ke Puskesmas. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Untuk pelayanan kesehatan perorangan (pengobatan), Puskesmas Tegalrejo hanya memberikan pelayanan rawat jalan, sedangkan untuk pasien yang perlu rawat inap dirujuk ke rumah sakit. Berikut ini disajikan tingkat kunjungan pasien rawat jalan ke Puskesmas Berastagi tahun 2014 s/d 2016

Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan ke Puskesmas Tegalrejo Tahun  
2013 s/d 2016

No	Tahun	Pasien Umum	Pasien Jamkesmas	Pasien Jamkessos	Pasien Jamkesda	Total Pasien
1	2013	145	23.722	33	55	23.955
1	2014	225	22.109	40	47	22.421
2	2015	238	21.860	45	42	22.185
3	2016	216	21.521	35	39	21.811

Sumber : Data ketenagaan Puskesmas Tegalrejo tahun 2016

Dari tabel 1.2 terlihat bahwa secara keseluruhan terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Tegalrejo dari tahun 2013 s/d 2016. Penurunan ini terutama disebabkan oleh penurunan jumlah kunjungan pasien Jamkesmas, dimana terjadi penurunan dari tahun 2013 s/d 2016. Sementara pada pasien umum terdapat peningkatan kunjungan pasien dari tahun 2013 ke tahun 2014 dan 2015, namun menurun pada tahun 2016. Pada pasien jamkessos terlihat penurunan kunjungan pasien dari tahun 2015 ke tahun 2016. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien Jamkesmas di Puskesmas Tegalrejo dapat disebabkan oleh berbagai kemungkinan. Salah satu kemungkinan penyebab menurunnya jumlah kunjungan pasien Jamkesmas adalah karena menurunnya jumlah peserta Jamkesmas, dimana pemutakhiran data peserta Jamkesmas dilaksanakan dalam selang lima tahun. Dalam selang pemutakhiran data tersebut, tidak terdapat penambahan peserta baru Jamkesmas, sementara peserta lama yang telah terdaftar ada kemungkinan pindah ke luar daerah sehingga peserta Jamkesmas berkurang.

Puskesmas sebagai sarana pelayanan terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan oleh Puskesmas merupakan salah satu pelayanan publik yang produknya dalam bentuk jasa. Tjiptono (2011:15),

menyatakan bahwa jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Haryono (2006:17), kualitas pelayanan jasa tidak hanya diperlukan perusahaan jasa yang berorientasi laba (sektor non publik), tetapi untuk perusahaan penyedia jasa yang tidak berorientasi laba (sektor publik) juga dituntut untuk memberikan kualitas layanan terbaik bagi kepentingan masyarakat umum. Kotler (2003), menyatakan bahwa keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, maka secara spesifik jasa harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sebab jasa yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak dengan harapannya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal senada dinyatakan Parasuraman, Zeithalm dan Berry (dalam Yamit, 2013), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi terhadap pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, petugas Puskesmas diharapkan mampu mengetahui atau mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan. Kepuasan pasien akan tercapai bila memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan, diperlukan metode pengukuran yang dapat menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan. Menurut Tjiptono (2011), model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam penilaian kualitas jasa adalah model *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm



dan Berry. Pengukuran kualitas pelayanan pada model ini didasarkan atas pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*) pada lima dimensi kualitas pelayan, yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin membuat penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tegalrejo Kota Yogyakarta”.

### **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo berdasarkan penilaian penerima jasa pelayanan (pasien)?

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk pelayanan kesehatan perorangan, Puskesmas Tegalrejo hanya memberikan pelayanan rawat jalan. Untuk menghindari meluasnya cakupan penelitian dan untuk lebih memfokuskan kajian analisis penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Puskesmas Tegalrejo pada unit pelayanan rawat jalan
2. Penelitian dilakukan terhadap pasien rawat jalan Puskesmas Tegalrejo.

3. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari responden serta data sekunder yang berasal dokumen data Puskesmas Tegalrejo.
4. Kepuasan pasien diukur berdasarkan harapan dan persepsi pasien terhadap kinerja pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo berdasarkan penilaian penerima jasa pelayanan (pasien).
2. Untuk mengetahui dimensi manakah pelayanan yang harus di perbaiki.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo berdasarkan penilaian penerima jasa pelayanan (pasien)

2. Secara Praktis

Memberikan masukan bagi manajemen Puskesmas Tegalrejo mengenai kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas berdasarkan penilaian pasien, sebagai salah satu bahan untuk peningkatan mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo.

### 3. Secara Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti bagi peneliti dalam mengembangkan wacana tentang kualitas pelayanan puskesmas.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan teori**

##### 2.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dalam kamus besar bahasa Indonesia definisi kualitas dimaknai sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya. Kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai (Fajrin, 2015).

Menurut Gravin dan Davis dalam Nasution (2004: 144), “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Sedangkan, Pelayanan (*service*) menurut Kotler dalam Laksana (2008: 85), “adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Kualitas didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan sesuai yang diharapkan (Petters dan Pikkemaat, 2005). Menurut Tjiptono (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived value*).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan berhubungan erat dengan hubungan langsung antara pemberi jasa pelayanan dengan pelanggan baik secara individu maupun secara organisasi. Hal tersebut membutuhkan pelayanan prima (*service excellence*) dari pemberi jasa pelayanan. Kualitas itu sendiri menurut Kotler (2003), harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi dari pelanggan juga. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi berdasarkan sudut pandang dan persepsi dari penerima jasa (pelanggan).

### 2.1.2. Pengertian Jasa

Menurut Kotler (2006), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud), serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Karakteristik jasa (Pelayanan) dikemukakan oleh Yamit (2013:21) meliputi :

1. Tidak dapat diraba (*Intangibility*)

Jasa adalah sesuatu yang sering kali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan di restoran, tempat tidur pasien di rumah sakit. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan atau biro travel dan tidak terdapat pada pesawat terbang maupun kursi, meja dan peralatan makan, bukan terletak pada tempat tidur di rumah sakit, tetapi lebih pada nilai. Maka jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami disediakan.

2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*)

Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan tidak dapat sebagaiannya disimpan untuk besok. Ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya dilanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap dihitung menginap dua hari.

### 3. Produksi dan konsumsi secara bersama

Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi, misalnya tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.

### 4. Memasukinya lebih mudah

Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah dan banyak tersedia, tidak membutuhkan teknologi tinggi. Untuk kebanyakan usaha jasa hambatan untuk memasukinya lebih rendah.

### 5. Sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar

Jasa sangat dipengaruhi oleh faktor dari luar seperti: teknologi, peraturan pemerintah dan kenaikan harga energi. Sektor jasa keuangan merupakan contoh yang paling banyak dipengaruhi oleh peraturan dan perundang-undangan pemerintah, dan teknologi komputer dengan kasus milenium bug pada abad dua satu.

#### 2.1.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan suatu hal penting dalam organisasi, untuk mengetahui permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan. Menurut Haryono (2006:17), kualitas pelayanan jasa tidak hanya dibutuhkan perusahaan jasa yang berorientasi laba (sektor non publik), tetapi untuk perusahaan penyedia jasa yang tidak berorientasi laba (sektor publik). Pelayanan sektor publik juga dituntut untuk

memberikan kualitas layanan terbaik bagi kepentingan masyarakat umum, terlebih dalam memasuki era reformasi sekarang.

Untuk pengukuran kualitas pelayanan jasa tersebut, diperlukan metode pengukuran yang dapat menggambarkan tingkat kualitas pelayanan penyedia jasa. Menurut Tjiptono (2011), sejumlah studi telah dilakukan oleh beberapa pakar untuk merumuskan dimensi spesifik kualitas jasa/layanan, diantaranya adalah: Gonroos, Parasuraman, Zeithalm dan Berry, Gummerson, Lehtinen, Ovretveit, Rust dan Oliver. Model kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran adalah model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry.

Model ini dikenal pula dengan istilah *gap analysis model*, yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Konsep dari metode ini adalah kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan itu sendiri direfleksikan dengan apa yang diterima dan dirasakan (persepsi) konsumen. Dengan kata lain metode SERVQUAL membandingkan antara harapan dan persepsi konsumen atas suatu pelayanan. Dalam metode ini, kualitas layanan mengacu pada lima dimensi. Kelima dimensi tersebut berasal dari 10 dimensi yang telah dikemukakan pada riset awal mereka (Parasuraman, 1985), yaitu : i) *reliability*, ii) *responsiveness*, iii) *competence*, iv) *access*, v) *courtesy*, vi) *credibility*, vii) *communication*, viii) *security*, ix) *understanding*, dan x) *tangibles*.



Namun mereka menemukan bahwa terjadi *overlapping* diantara kesepuluh dimensi tersebut. Sehingga dalam riset berikutnya (Parasuraman dalam Yamit, 2013) mereka menyederhanakannya menjadi lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Yang termasuk didalam dimensi ini adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia layanan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliabilitas dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera.

4. *Assurance* (jaminan)

Merupakan pengetahuan dan kesopanan personel penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen. Dimensi ini sebenarnya merupakan gabungan dari empat dimensi yang mengalami *overlapping* seperti disebutkan diatas. Keempat dimensi tersebut adalah *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*. *Competence* merupakan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jasa. *Courtesy* merupakan kesopanan, hormat, pertimbangan dan keramahan dari *personnel contact*. *Credibility*

menyatakan kejujuran dari penyedia layanan. *Security* menyatakan kebebasan dari bahaya, resiko, atau keraguan.

5. *Empathy* (empati)

Berkenaan dengan kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada para konsumen. Dimensi *empathy* merupakan gabungan dari tiga dimensi yang mengalami *overlapping*, yaitu *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. *Access* menyatakan kesanggupan melakukan kontak yang dengan konsumen. *Communication* merupakan kemampuan untuk memberikan informasi sehingga konsumen mengerti dan memahami maksud penyedia layanan. *Understanding the customer* menyatakan proses pengupayaan pemahaman terhadap konsumen dan keperluannya (Setianto, 2010:19).

Supriyanto dan Ernawaty (2010:214) menjabarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam pelayanan kesehatan sebagai berikut :

1. *Tangibles*, merupakan tampilan fisik fasilitas seperti kebersihan, penerangan dan kebisingan; tampilan fisik tenaga seperti kerapian pakaian; dan tampilan fisik alat.
2. *Reliability*, dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
3. *Responsiveness*, merupakan kemauan untuk menyediakan pelayanan dengan cepat dan mau membantu pasien. Indikatornya antara lain adalah: waktu tunggu di loket, mendapat pelayanan medis, apotik atau laboratorium.

4. *Assurance*, dalam menyampaikan pelayanan disertai rasa hormat dan sopan. Kemudian proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya dan yakin akan jaminan kesembuhan.
5. *Empathy*, merupakan kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Indikatornya antara lain adalah mendengar keluhan pasien dengan seksama, perhatian pada kondisi pasien, dan lain-lain.

Instrumen SERVQUAL bermanfaat dalam melakukan analisis gap. Karena biasanya layanan/jasa bersifat intangible, kesenjangan komunikasi dan pemahaman antara karyawan dan pelanggan berdampak serius terhadap persepsi atas kualitas layanan. Gap-gap yang biasa terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi (Tjiptono, 2011:201) :

1. Gap antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi manajemen (*knowledge gap*)

Gap ini terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi pelanggan aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Beberapa kemungkinan penyebab gap seperti ini antara lain: informasi yang didapatkan dari riset pasar dan analisis permintaan kurang akurat; interpretasi yang kurang akurat atas informasi mengenai ekspektasi konsumen; tidak adanya analisis permintaan; buruknya atau tidak ada aliran informasi ke atas dari staf kontak konsumen ke pihak manajemen; dan terlalu banyak jenjang manajerial yang menghambat atau mengubah

informasi yang disampaikan dari karyawan kontak konsumen ke pihak manajemen.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*)

Gap ini terjadi karena spesifikasi kualitas layanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas. Penyebabnya antara lain : tidak adanya standar kinerja yang jelas; kesalahan perencanaan atau prosedur perencanaan yang tidak memadai; manajemen perencanaan buruk; kurangnya penetapan tujuan yang jelas dalam organisasi; kurangnya dukungan dan komitmen manajemen puncak terhadap perencanaan kualitas layanan; kekurangan sumber daya; dan situasi permintaan berlebihan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*)

Gap ini berarti spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan. Sejumlah penyebabnya antara lain : spesifikasi kualitas terlalu rumit dan/atau terlalu kaku; para karyawan tidak menyetujui spesifikasi tersebut dan karenanya tidak berusaha memenuhinya; spesifikasi tidak sejalan dengan budaya korporat yang ada; manajemen operasi layanan buruk; kurang memadainya aktivitas *internal marketing*; serta teknologi dan sistem yang ada tidak memfasilitasi kinerja sesuai dengan spesifikasi.

4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communication gap*)

Gap ini berarti janji-janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para konsumen. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya : perencanaan komunikasi pemasaran tidak terintegrasi dengan operasi layanan; kurangnya koordinasi antara aktivitas pemasaran eksternal dan operasi layanan; organisasi gagal memenuhi spesifikasi yang ditetapkan, sementara kampanye komunikasi pemasaran sesuai dengan spesifikasi tersebut; dan kecenderungan untuk melakukan “*over-promise, under deliver*” dalam menarik konsumen baru. Iklan dan slogan/janji perusahaan sering kali memengaruhi ekspektasi konsumen.

5. Gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*)

Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas; komunikasi getok tular yang negatif; dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal; dan kehilangan konsumen. Gap ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja/prestasi perusahaan berdasarkan kriteria atau ukuran yang berbeda. Kunci utama mengatasi gap 5 (*service gap*) adalah menutup gap 1 sampai gap 4 melalui perancangan sistem layanan secara komprehensif, komunikasi dengan

pelanggan secara terintegrasi dan konsisten, dan pengembangan staf layanan terlatih yang mampu secara konsisten memberikan layanan prima. Selama masih ada gap, persepsi pelanggan terhadap layanan perusahaan akan rendah.

Untuk pengukuran *Servqual* gap 5 (Tjiptono, 2011:220), model *Servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sepurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai atau melebihi standar, maka persepsi terhadap kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*). Evaluasi kualitas layanan model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor *Servqual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing konsumen dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :  $\text{Skor } Servqual = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$ .

#### 2.1.4. Persepsi Terhadap Pelayanan

Persepsi adalah proses individu dalam mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya guna memberikan arti untuk lingkungannya (Robbins dan Judge, 2008:175). Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses individu menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimuli ke dalam suatu

gambaran dunia yang berari dan menyeluruh. Stimuli yang ditangkap pancaindra, seperti produk, kemasan, iklan, harga, dan lain-lain (Simamora, 2008:102). Senada dengan Rangkuti (2009:105) persepsi merupakan proses individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang punya arti.

Menurut Tjiptono (2011:157), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas pelayanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Hidangan yang sama di sebuah restoran bisa jadi dinilai secara berbeda oleh orang yang berbeda.

Persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa Latin *perception*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil (Sobur, 2003). Persepsi seseorang bisa diartikan sebagai proses, pemahaman terhadap sesuatu informasi yang disampaikan oleh orang lain yang sedang saling berkomunikasi, berhubungan atau kerjasama. Menurut William J. Stanton "persepsi dapat didefinisikan sebagai makna yang kita pertalikan berdasarkan pengalaman masa lalu, stimuli (rangsangan – rangsangan) yang kita terima melalui lima indera" (Pratiwi, 2010:14).

#### 2.1.5. Harapan Terhadap Pelayanan

Teori harapan menunjukkan bahwa kekuatan atas keinginan atau daya tarik yang diikuti dengan hasil yang diperoleh individu (Robbins dan Judge, 2008:253). Harapan adalah apa yang dipikirkan konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan akan muncul saat konsumen membutuhkan suatu barang atau jasa. Harapan bisa dilihat bersarkan kebiasaan dan pengalaman masa lalu.

Konteks kualitas produk dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Dalam hal ini, kinerja aktual sebuah produk setelah pelanggan membelinya atau mengkonsumsinya dibandingkan dengan ekspektasi pra-pembelian untuk menentukan apakah kualitas pelayanannya baik atau buruk. Setiap konsumen mungkin saja memiliki beberapa ekspektasi pra-konsumsi yang berbeda. Selain itu, konsumen yang berbeda bisa pula menerapkan tipe ekpektasi yang berbeda untuk situasi yang berbeda (Tjiptono, 2011).

Menurut Setiadi (2003), *expectation* atau harapan adalah keyakinan, kepercayaan individual sebelumnya mengenai apa yang seharusnya terjadi pada situasi tertentu (Pratiwi, 2010:16). Menurut Santos dan Boot (2003), terdapat setidaknya 56 defenisi ekspektasi pelanggan yang dijumpai dalam literatur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Defenisi-defenisi tersebut bisa dikelompokkan menjadit delapan tipe (Tjiptono, 2011:159), yaitu :



1. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.
2. *Normative (should) expectation (persuasion-based standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.
3. *Desired Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu.
4. *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diantisipasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
5. *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subyektif konsumen terhadap investasi produknya.
6. *Adequated expectation* atau *minimum tolerable expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen.
7. *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak akan ditolerir atau diterima pelanggan.
8. *Worst imaginable expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media, seperti TV, radio, koran atau internet.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2011), menyatakan layanan yang diharapkan (*expected service*) dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi pelanggan, komunikasi gethok tular, dan aktivitas komunikasi pemasaran perusahaan.

## 2.2. Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan Ginting, 2012. Judul Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi, Kabupaten Karo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan pada pasien, karena masih terdapat gap antara harapan dengan persepsi pasien pada kelima dimensi pelayanan. Nilai kesenjangan yang paling besar antara persepsi dengan harapan pasien terdapat pada dimensi *assurance*, diikuti oleh dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *emphaty*, dan dimensi *tangible*. Untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas Berastagi pada kelima dimensi pelayanan, sehingga tercipta pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan pasien.
2. Penelitian yang dilakukan Alam, 2013. Judul Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang. Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan pelanggan dalam penelitian ini merasa cukup puas dengan kinerja yang diterima dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan penilaian sebesar 84,74%. Berdasarkan diagram kartesius faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah: Pemanfaatan teknologi, Ketelitian, Kejelasan standar, Kemampuan menggunakan alat, Keahlian menggunakan alat, Sopan santun dalam pelayanan. Adapun faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B dan perlu dipertahankan

prestasinya adalah: Penampilan petugas, Kemudahan proses, Kedisiplinan petugas, Kemudahan akses, Kecermatan, Ketepatan pelayanan, Kepastian biaya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Budiarto, 2015. Judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang diukur dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yakni Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empaty*). Pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator penilaian yang digunakan, hal ini ditunjukkan dengan rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik.

#### Persamaan dan Perbedaan Penelitian

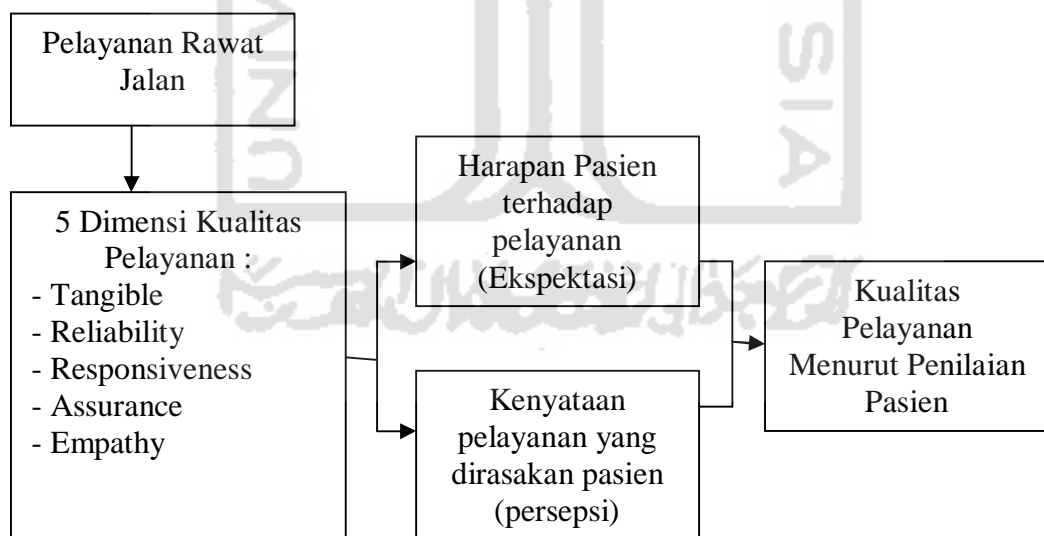
Adapun persamaan antara penelitian ini dengan kedua penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan metode *servqual*.
2. Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuisioner, dengan menggunakan skala likert sebagai ukuran pembobotan dari masing-masing indikator pelayanan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas terletak pada lokasi penelitian yang menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan. Dan metode yang digunakan.

### 2.3. Kerangka Penelitian

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan (persepsi) dibandingkan dengan harapannya (ekspektasi). Kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi pelayanan, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Secara sederhana alur pikir penelitian dapat dipresentasikan seperti pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Alur Pikir Penelitian

Sumber: Diadopsi dari Model Servqual oleh Zeithaml-Parasuraman-Bery (1990)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Tegalrejo yang beralamat di Jalan Magelang Km 2 Yogyakarta.

#### **3.2. Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan untuk menggali informasi mengenai harapan dan persepsi responden terdiri dari 22 pertanyaan. Butir-butir pertanyaan tersebut dipilih karena dianggap dialami oleh seluruh pasien dan berpengaruh terhadap penilaian pasien. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut (Ginting, 2012):

1. Dimensi *Tangibles* (bukti langsung). Pada dasarnya dimensi ini terkait dengan kondisi fasilitas fisik seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan Puskesmas, peralatan yang dipergunakan, penampilan pegawainya, serta perlengkapan informasi kepada pasien. Dengan fasilitas fisik yang baik, perlengkapan dan peralatan yang memadai serta penampilan karyawan yang menarik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pada dimensi ini adalah sebagai berikut :
  - a. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
  - b. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa

- c. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai
  - d. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas
  - e. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran
2. Dimensi *Reliability* (reliabilitas), merupakan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan secara akurat, seperti ketepatan waktu, kesesuaian biaya, kualitas obat, prosedur pelayanan, dan persyaratan pelayanan. Jika penyedia layanan dapat melakukan kegiatan secara akurat, hal tersebut menunjukkan kinerja yang baik sehingga pelanggan menjadi puas. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pada dimensi ini adalah sebagai berikut (Ginting, 2012) :
- a. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)
  - b. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)
  - c. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien
  - d. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit
  - e. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah
3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan kemampuan Puskesmas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien. Dengan pelayanan yang cepat dan tepat, pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini akan memberikan persepsi yang

positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pada dimensi ini adalah sebagai berikut (Ginting, 2012):

- a. Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas)
  - b. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi)
  - c. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa)
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kompetensi, kesopanan, keramahan dan kemampuan petugas Puskesmas yang dapat menumbuhkan rasa percaya pasien pada pelayanan Puskesmas. Petugas Puskesmas yang langsung berhubungan dengan pasien adalah dokter, perawat, tenaga farmasi, dan petugas administrasi. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pada dimensi ini adalah sebagai berikut (Ginting, 2012):
- a. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama
  - b. Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas
  - c. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas
  - d. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

5. Dimensi *Empathy* (*empati*), merupakan kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Indikatornya antara lain adalah mendengar keluhan pasien dengan seksama, perhatian pada kondisi pasien, tidak membedakan status sosial ekonomi pasien, dan keterjangkauan pasien terhadap biaya pelayanan. Empati dalam pelayanan kesehatan turut menentukan cepat tidaknya kesembuhan seorang pasien. Adapun butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner pada dimensi ini adalah sebagai berikut (Ginting, 2012) :

- a. Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter
- b. Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian
- c. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien
- d. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien)
- e. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).

### **3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan cross sectional, dimana penelitian dilakukan pada suatu populasi, namun data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi



tersebut. Pendekatan cross sectional dilakukan untuk mengobservasi variabel-variabel pada waktu yang sama, dan subyek yang diamati hanya diobservasi sekali saja.

Menurut tujuannya penelitian ini termasuk dalam penelitian terapan, dimana menerapkan sebuah model dalam menganalisis suatu masalah. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Tegalrejo dengan menggunakan model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

### 3.3.2. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan ada 2 jenis, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer : diperoleh melalui wawancara langsung kepada responden dengan menggunakan bantuan kuesioner yang telah dirancang untuk data kuantitatif. Kuesioner berisi daftar pertanyaan kepada responden tentang variabel-variabel yang diteliti yakni mengenai harapan dan persepsi kinerja yang dirasakan oleh responden setelah memperoleh pelayanan kesehatan, serta karakteristik dari responden.
2. Data sekunder : diperoleh dari laporan tahunan Puskesmas Tegalrejo dan catatan lain yang terdapat di Puskesmas.

### 3.3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Penelitian ini dilakukan mengumpulkan data serta mempelajari literatur-literatur yang ada berupa karya ilmiah, buku-buku, atau kepustakaan lain yang berhubungan erat dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 2. Penelitian lapangan (*field research*)

Penelitian dilakukan dengan meneliti secara langsung ke instansi untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian.

## 3. Kuesioner

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan dari atribut pelayanan yang dimodifikasi dari metode Servqual, yaitu penilaian terhadap harapan dan persepsi responden pada 5 dimensi pelayanan. Kelima dimensi pelayanan tersebut adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner adalah instrument pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden guna memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap permasalahan yang diteliti.

Pengukuran data kuesioner ini menggunakan metode pengukuran Skala Likert, yaitu: (Sugiyono, 2013)

- a. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi skor 5
- b. Jawaban S (Setuju) diberi skor 4
- c. Jawaban N (Netral) diberi skor 3
- d. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2
- e. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tegalrejo tahun 2017.

#### 3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Metode penentuan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*, karena tidak dapat ditentukan *sample frame* yang pasti, mengingat jumlah atau besarnya kunjungan pasien ke Puskesmas tidak diketahui secara pasti. Dalam Mustofa (2003), dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*, setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. Salah satu cara pengambilan *nonrandom sampling* adalah metode *purposive sampling*, dimana sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

Pengambilan sampel berlangsung setiap hari kerja jam buka Puskesmas dari hari Senin hingga Sabtu. Responden yang dipilih adalah pasien atau keluarga pasien yang telah mendapat pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tegalrejo, sehingga memiliki informasi tentang pelayanan

rawat jalan Puskesmas Tegalrejo. Kriteria sampel yang ditentukan adalah sebagai berikut :

- a. Semua pasien telah mendapat pelayanan rawat jalan
- b. Pasien bersedia diwawancarai dan mampu menjawab pertanyaan dengan baik
- c. Pasien dengan usia di bawah 15 tahun diwakili oleh orang tua atau keluarga (bila ada).

Pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, oleh karena itu untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus sebagai berikut (Rao Purba, dalam Pratama, 2014) :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)

Moe = *Margin of error maximal*, adalah tingkat kesalahan maksimal pengembalian sampel yang masih dapat di toleransi sebesar 10 %

Dengan menggunakan *Margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal dapat diambil adalah sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96 dan dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 96,04 responden dan dibulatkan menjadi 100

responden. Karena dasar itulah peneliti menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

### 3.5. Uji Instrumen

Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu dilakukan uji coba terhadap kuesioner yang akan digunakan sebagai kuesioner pengumpulan data penelitian. Uji coba kuesioner dimaksudkan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas atas butir-butir pertanyaan yang ada pada kuesioner, sehingga diperoleh informasi yang memadai sesuai dengan kebutuhan penelitian. Uji coba dilakukan terhadap 30 responden, yaitu pada pasien rawat jalan Puskesmas Tegalrejo. Pengujian terhadap validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 22 pertanyaan, masing-masing untuk ekspektasi dan persepsi responden. Baik uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan taraf signifikan 5%. Penghitungan korelasi dilakukan menggunakan bantuan program software SPSS.

#### 3.5.1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen (dalam hal ini kuesioner) dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variable dengan skor totalnya. Suatu variabel (pertanyaan) dikatakan valid bila skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya. Teknik korelasi yang digunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka artinya variabel valid (Sugiyono,

2013). Pada penelitian ini, uji instrument dilakukan terhadap 30 responden (n=30), taraf signifikan 5%, maka nilai r tabel adalah 0,361.

### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013:121)

Uji realibitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, dimana jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dikatakan *reliable* jika masing – masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu variabel yang hendak diteliti tersebut.

Untuk mempermudah pengujian di atas dilakukan dengan menggunakan *software* / perangkat lunak SPSS (*Statistical Product Service Solution*) dengan uji statistik Cronbach alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ .

## 3.6. Metode Analisis Data

### 3.6.1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk

menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor (Sugiyono, 2012:93).

### 3.6.2. Analisis Deskriptif

Untuk menganalisis kualitas pelayanan digunakan analisis deskriptif, yaitu dengan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) skor total responden untuk setiap butir pertanyaan, baik pada aspek harapan maupun persepsi responden.

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas}}$$

### 3.6.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Tegalrejo, maka digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan (J.Supranto, 2001: 241). Dengan rumus

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i}$$

$T_{ki}$  = Tingkat kepuasan pasien

$X_i$  = Kinerja yang diterima

$Y_i$  = Kinerja yang diharapkan

Dalam analisis selanjutnya, tingkat kepuasan pelanggan dijabarkan ke dalam diagram kartesius.

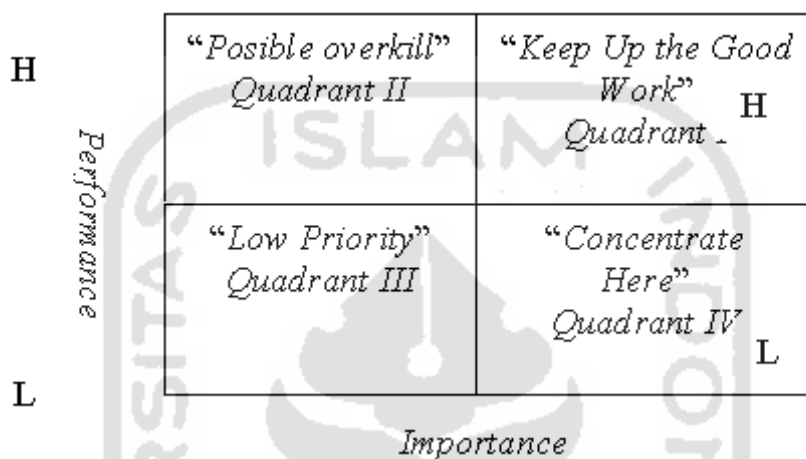
Teknik analisa data yang akan digunakan adalah *importance performance analysis*, dengan empat langkah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan hasil survei persepsi/ kinerja yang diterima dan harapan konsumen atas kinerja atribut layanan puskesmas.
- b. Menghitung *mean* dan hasilnya digunakan untuk membagi matriks IPA menjadi empat kuadran.
- c. Plot semua atribut layanan restoran pada matriks IPA menurut skema pengelolaan masing-masing kuadran.
- d. Menentukan rencana aksi yang masuk akal untuk atribut layanan masing-masing kuadran.

Menurut Kuo dan Chen (2008), *Importance Performance Analysis (IPA)* diterapkan sebagai cara efektif untuk mengevaluasi perusahaan agar memiliki posisi kompetitif di pasar, mengidentifikasi perbaikan peluang, dan membimbing upaya perencanaan strategis. Menurut Arifin (2007:227) *IPA* menggambarkan kinerja (*performance*) sebuah produk atau jasa dibandingkan dengan harapan atau tingkat pentingnya (*importance*) yang dipersepsikan oleh konsumen dalam bentuk grafik. Kuo dan Chen (2008) menambahkan bahwa pentingnya analisis *IPA* adalah untuk mengidentifikasi atribut produk atau jasa perusahaan yang berfokus pada kepuasan konsumen. Biasanya data dari survei kepuasan konsumen atau survei kualitas layanan, atribut tersebut digunakan untuk membangun



sebuah matriks dua dimensi. Matriks sumbu X menggambarkan kinerja atribut layanan dan sumbu Y adalah atribut layanan. Bentuk *IPA* biasanya digambarkan dengan membagi matriks menjadi 4 (empat) kuadran seperti gambar berikut:



Gambar 3.1. *Importance Performance Analysis* Matriks  
Sumber: Kuo dan Chen (2008)

Atribut yang terletak di kuadran I (*performance* dan *importance* masuk kategori tinggi) mengindikasikan peluang untuk mencapai atau mempertahankan keunggulan kompetitif dan merupakan kekuatan utama. Skema pengelolaan pada kuadran ini adalah “*keep up the good work*” atau tetap pada pekerjaan yang baik.

Atribut yang terletak pada kuadran II (*performance* tinggi dan *importance* rendah) mengindikasikan bahwa sumber daya berkomitmen untuk atribut ini akan berlebihan dan harus ditempatkan di tempat lain. Atribut-atribut ini kekuatannya kecil sehingga skema manajemen untuk kuadran ini mungkin memerlukan kerja keras.

Atribut di kuadran III (*performance* dan *importance* rendah) mengindikasikan prioritasnya rendah dan tidak memerlukan tambahan usaha.

Atribut pada kuadran IV (*performance* rendah dan *importance* tinggi) mengindikasikan membutuhkan perhatian segera untuk dilakukan perbaikan karena menunjukkan kelemahan utama. Skema manajemen untuk kuadran ini adalah perlu mendapatkan perhatian khusus karena jika ketidakmampuan untuk mengidentifikasi atribut ini dapat mengancam perusahaan dalam hasil pasar dan rendahnya kepuasan konsumen. Lebih lanjut dikatakan bahwa secara implisit pentingnya kinerja relatif dari atribut layanan dihitung dengan menggunakan metode *IPA* yang sudah diperbarui. Informasi yang diperoleh dari *IPA* yang sudah diperbarui ini berguna bagi manajer untuk perbaikan kualitas layanan produk/jasa (Kuo dan Chen, 2008).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Puskesmas Tegalrejo**

##### 4.1.1. Profil Puskesmas Tegalrejo

Puskesmas Tegalrejo beralamat di Karangwaru Kidul, Karangwaru, *Tegalrejo*, Yogyakarta, D.I. Yogyakarta, merupakan Puskesmas rawat jalan, yang mempunyai 26 wilayah kerja, puskesmas induk yang terdiri dari pelayanan bp umum, Bp Gigi, Ugd, Kia, Apotek, imunisasi, laboratorium, kesling, tata usaha. Jam Buka Senin – Kamis: 08.00 – 11.30. Jumat-Sabtu: 08.00 – 10.00 (Pendaftaran). Administrasi/ Pendaftaran Ber-KTP Kota Yogyakarta GRATIS Diluar KTP membayar sesuai ketentuan yang berlaku

##### 4.1.2. Visi Dan Misi

###### 1. Visi

Terwujudnya Tegalrejo sehat.

###### 2. Misi

- a. Menggerakkan dan Mengembangkan peran serta masyarakat dalam pembangunan berwawasan kesehatan
- b. Melakukan pelayanan secara menyeluruh, meliputi preventif, kuratif dan rehabilitatif
- c. Melakukan pelayanan secara terpadu dan profesional sesuai dengan kompetensi

- d. Melaksanakan dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.

## 4.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

### 4.1.1. Uji analisis validitas dan reliabilitas Harapan

#### 1. Uji Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 *for window* yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak. Hasilnya dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel 4.1**

#### Uji Validitas Tangible

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Tangible	T1	0,849	0,361	Valid
	T2	0,895	0,361	Valid
	T3	0,574	0,361	Valid
	T4	0,457	0,361	Valid
	T5	0,853	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Tangible menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Tangible adalah valid.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Reliability**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Reliability	R1	0,707	0,361	Valid
	R2	0,503	0,361	Valid
	R3	0,480	0,361	Valid
	R4	0,722	0,361	Valid
	R5	0,746	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Reliability menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Reliability adalah valid. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan koreksi terhadap *product moment*.

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Responsive**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Responsive	Re1	0,435	0,361	Valid
	Re2	0,571	0,361	Valid
	Re3	0,567	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel Responsive menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Responsive adalah valid.

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Assurance**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Assurance	A1	0,790	0,361	Valid
	A2	0,728	0,361	Valid
	A3	0,605	0,361	Valid
	A4	0,885	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel Assurance menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Assurance adalah valid.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Emphaty**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Emphaty	E1	0,678	0,361	Valid
	E2	0,769	0,361	Valid
	E3	0,620	0,361	Valid
	E4	0,764	0,361	Valid
	E5	0,765	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Emphaty menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Emphaty adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 for window yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pertanyaan yang dinilai atau dievaluasi oleh konsumen dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

**Tabel 4.6**  
**Reliabilitas**

	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
Tangible	0,882	0,6	Reliabel
Reliability	0,832	0,6	Reliabel
Responsive	0,705	0,6	Reliabel
Assurance	0,885	0,6	Reliabel
Emphaty	0,883	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan reliabel yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

### 4.1.2. Uji analisis validitas dan reliabilitas Kinerja

#### 1. Uji Validitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS 15.00 for window yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dinilai atau dievaluasi dapat dinyatakan valid atau tidak.

Hasilnya dengan membandingkan koefisien  $r_{xy}$  dengan nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) hasilnya diperoleh dari laporan.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Tangible**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Tangible	T1	0,642	0,361	Valid
	T2	0,712	0,361	Valid
	T3	0,522	0,361	Valid
	T4	0,453	0,361	Valid
	T5	0,794	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Tangible menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Tangible adalah valid.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Reliability**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Reliability	R1	0,770	0,361	Valid
	R2	0,435	0,361	Valid
	R3	0,447	0,361	Valid
	R4	0,695	0,361	Valid
	R5	0,720	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Reliability menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada



variabel Reliability adalah valid. Hasil yang diperoleh setelah dilakukan koreksi terhadap *product moment*.

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas Responsive**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Responsive	Re1	0,468	0,361	Valid
	Re2	0,691	0,361	Valid
	Re3	0,614	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 3 butir pernyataan untuk variabel Responsive menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Responsive adalah valid.

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Assurance**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Assurance	A1	0,750	0,361	Valid
	A2	0,688	0,361	Valid
	A3	0,670	0,361	Valid
	A4	0,862	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 4 butir pernyataan untuk variabel Assurance menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Assurance adalah valid.

**Tabel 4.11**  
**Uji Validitas Emphaty**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Product Moment	r tabel	Keterangan
Emphaty	E1	0,687	0,361	Valid
	E2	0,780	0,361	Valid
	E3	0,685	0,361	Valid
	E4	0,775	0,361	Valid
	E5	0,757	0,361	Valid

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Besarnya koefisien korelasi dari 5 butir pernyataan untuk variabel Emphaty menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari nilai r tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang terdapat pada variabel Emphaty adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Analisis kesahihan dilakukan dengan bantuan komputer dengan program 15.0 for window yang bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir item pertanyaan yang dinilai atau dievaluasi oleh konsumen dapat dinyatakan valid atau tidak. Pengujian hasilnya dengan cara membandingkan koefisien  $\alpha$  (r hitung) dengan nilai kritis (r tabel) yang hasilnya dapat dilaporkan.

Tabel 4.12

## Reliabilitas

	Nilai Alpha	Ketentuan nilai Alpha	Keterangan
Tangible	0,826	0,6	Reliabel
Reliability	0,819	0,6	Reliabel
Responsive	0,757	0,6	Reliabel
Assurance	0,881	0,6	Reliabel
Emphaty	0,892	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Seluruh butir pernyataan untuk tiap variabel dinyatakan reliabel yang artinya jika *instrument* tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

### 4.3. Deskriptif Karakteristik Responden

#### 4.3.1. Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden laki-laki dan responden perempuan yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13

#### Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	%
1. Laki-laki	43	43
2. Perempuan	57	57
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 57 (57%), dan 43 (43%) sisanya adalah laki-laki.

#### 4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Hasil penelitian terhadap tiga kelompok responden, yaitu responden umur 15 tahun sampai dengan 25 tahun, umur 26 tahun sampai dengan 35 tahun dan di atas 36 tahun yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.14**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

Jenis Kelamin	Frequency	%
15 tahun-25 tahun	13	13
26 tahun-35 tahun	52	52
>36 tahun	35	35
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh umur 26 tahun sampai dengan 35 tahun sebanyak 52 (52%), umur 15 tahun sampai dengan 25 tahun sebanyak 13 (13%), umur di atas 36 tahun sebanyak 35 (35%).

#### 4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden pendidikan SD, SLTP, SLTA, S1, S2 yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.15****Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
SD	0	0
SLTP	4	4
SLTA	47	47
S1	39	39
S2	10	10
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Dari tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 60 (60%), dan 40 (40%) sisanya adalah perempuan.

**4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Hasil penelitian terhadap dua kelompok responden, yaitu responden yang mempunyai pekerjaan rumah tangga, wiraswasta, pegawai swasta, PNS, pensiunan yang seluruhnya berjumlah 100 responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.16****Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frequency</b>	<b>%</b>
Rumah Tangga	14	14
Wiraswasta	20	20
Pegawai Swasta	41	41
PNS	23	23
Pensiunan	2	2
Total	100	100

Sumber: Data Primer Yang Diolah Tahun 2017

Dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti didominasi oleh yang mempunyai pekerjaan pegawai swasta sebanyak 41 (41%), rumah tangga sebanyak 14 (14%), wiraswasta sebanyak 20 (20%), PNS sebanyak 23 (23%), pensiunan sebanyak 2 (2%).

#### 4.4. Analisis Deskriptif Variabel

Untuk menganalisis kualitas pelayanan digunakan analisis deskriptif, yaitu dengan perhitungan nilai skor responden untuk setiap butir pertanyaan, baik pada aspek harapan maupun persepsi responden.

Tabel 4.17. Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangible	100	3,00	5,00	4,2560	,63059
reliability	100	3,00	5,00	4,2140	,58964
responsive	100	3,00	5,00	4,2267	,64941
assurance	100	3,00	5,00	4,2375	,60027
emphaty	100	3,00	5,00	4,2480	,58818
Valid N (listwise)	100				

Sumber: data diolah, 2017

Cara menghitung kelas interval:

Nilai maksimum dan nilai minimum dilihat dari tabel deskriptif statistik yang diambil dari nilai rata-rata tabulasi responden yang diolah dengan program SPSS.

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas}} \\ \text{Interval} &= \frac{5 - 3}{5} \\ \text{Interval} &= 0,4 \end{aligned}$$

Adapun nilai range dalam penilaian kuesioner adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Baik	: 3-3,4
Tidak Baik	: 3,41-3,8
Cukup	: 3,81-4,2
Baik	: 4,21-4,6
Sangat Baik	: 4,61-5

Deskripsi tanggapan responden mengenai dimensi tangible, reliability, responsive, assurance, dan empathy dapat dilihat pada tabel berikut ini :

#### 4.4.1. Deskriptif Harapan

**Tabel 4.18**  
**Variabel Tangible**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	6	6
2	Tidak baik	3,41-3,8	0	0
3	Cukup	3,81-4,2	14	14
4	Baik	4,21-4,6	40	40
5	Sangat baik	4,61-5	40	40
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 40 (40%), baik sebanyak 40 (40%), sangat tidak baik sebanyak 6 (6%), tidak baik sebanyak 0 (0%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

**Tabel 4.19**  
**Variabel reliability**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	5	5
2	Tidak baik	3,41-3,8	5	5
3	Cukup	3,81-4,2	12	12
4	Baik	4,21-4,6	39	39
5	Sangat baik	4,61-5	39	39
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 39 (39%), baik sebanyak 39 (39%), sangat tidak baik sebanyak 5 (5%), tidak baik sebanyak 5 (5%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

**Tabel 4.20**  
**Variabel Responsive**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	3	3
2	Tidak baik	3,41-3,8	5	5
3	Cukup	3,81-4,2	5	5
4	Baik	4,21-4,6	29	29
5	Sangat baik	4,61-5	58	58
Total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 58 (58%), baik sebanyak 29 (29%), sangat tidak baik sebanyak 3 (3%), tidak baik sebanyak 5 (5%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

**Tabel 4.21**  
**Variabel Assurance**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	7	7
2	Tidak baik	3,41-3,8	3	3
3	Cukup	3,81-4,2	0	0
4	Baik	4,21-4,6	45	45
5	Sangat baik	4,61-5	45	45
total			100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 45 (45%), baik sebanyak 45 (45%), sangat tidak baik sebanyak 7 (7%), tidak baik sebanyak 3 (3%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.



**Tabel 4.22**  
**Variabel Emphaty**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	5	5
2	Tidak baik	3,41-3,8	6	6
3	Cukup	3,81-4,2	8	8
4	Baik	4,21-4,6	39	39
5	Sangat baik	4,61-5	42	42
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 42 (42%), baik sebanyak 39 (39%), sangat tidak baik sebanyak 5 (5%), tidak baik sebanyak 6 (6%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

#### 4.4.2. Deskriptif Kinerja/ Persepsi (Kondisi Saat ini)

**Tabel 4.23**  
**Variabel Tangible**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	22	22
2	Tidak baik	3,41-3,8	6	6
3	Cukup	3,81-4,2	10	10
4	Baik	4,21-4,6	34	34
5	Sangat baik	4,61-5	28	28
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab baik sebanyak 34 (34%), sangat baik sebanyak 28 (28%), sangat tidak baik sebanyak 22 (22%), tidak baik sebanyak 6 (6%). Artinya variabel tangible adalah baik.

**Tabel 4.24**  
**Variabel reliability**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	17	17
2	Tidak baik	3,41-3,8	15	15
3	Cukup	3,81-4,2	20	20
4	Baik	4,21-4,6	23	23
5	Sangat baik	4,61-5	25	25
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 25 (25%), baik sebanyak 23 (23%), sangat tidak baik sebanyak 17 (17%), tidak baik sebanyak 15 (15%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

**Tabel 4.25**  
**Variabel Responsive**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	9	9
2	Tidak baik	3,41-3,8	18	18
3	Cukup	3,81-4,2	7	7
4	Baik	4,21-4,6	29	29
5	Sangat baik	4,61-5	37	37
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab sangat baik sebanyak 37 (37%), baik sebanyak 29 (29%), sangat tidak baik sebanyak 9 (9%), tidak baik sebanyak 18 (18%). Artinya variabel tangible adalah sangat baik.

**Tabel 4.26**  
**Variabel Assurance**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	13	13
2	Tidak baik	3,41-3,8	13	13
3	Cukup	3,81-4,2	8	8
4	Baik	4,21-4,6	35	35
5	Sangat baik	4,61-5	31	31
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab baik sebanyak 35 (35%), sangat baik sebanyak 31 (31%), sangat tidak baik sebanyak 13 (13%), tidak baik sebanyak 13 (13%). Artinya variabel tangible adalah baik.

**Tabel 4.27**  
**Variabel Emphaty**

skor	keterangan	interval	jumlah	persen
1	Sangat tidak baik	3-3,4	16	16
2	Tidak baik	3,41-3,8	15	15
3	Cukup	3,81-4,2	8	8
4	Baik	4,21-4,6	37	37
5	Sangat baik	4,61-5	24	24
	total		100	100

Dari tabel di atas didominasi oleh yang menjawab baik sebanyak 37 (37%), sangat baik sebanyak 24 (24%), sangat tidak baik sebanyak 16 (16%), tidak baik sebanyak 15 (15%). Artinya variabel tangible adalah baik.

#### 4.5. Analisis Tingkat Kesesuaian

Teknik analisis data dilakukan untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kesesuaian masyarakat pengguna jasa pelayanan di Puskesmas Tegalrejo, maka digunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan (J.Supranto, 2001: 241). Dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i}$$

T<sub>ki</sub> = Tingkat kesesuaian

X<sub>i</sub> = Kinerja (kondisi saat ini)

Y<sub>i</sub> = Harapan

**Tabel 4.28. Tingkat Kesesuaian**

Nama Atribut Kualitas Pelayanan	Rata-rata Yi	Rata-rata Xi	Tki
1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	4,53	4,31	95,14
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa	4,55	4,21	92,53
3. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai	4,58	4,27	93,23
4. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas	4,51	4,34	96,23
5. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran	4,52	4,15	91,81
Rata-rata tangible	4,54	4,26	93,79
1. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)	4,53	4,15	91,61
2. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)	4,56	4,22	92,54
3. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien	4,5	4,25	94,44
4. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit	4,54	4,19	92,29
5. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah	4,53	4,26	94,04
Rata-rata reliability	4,53	4,21	92,99
1. Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas)	4,54	4,23	93,17
2. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi)	4,56	4,29	94,08
3. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa)	4,49	4,16	92,65
Rata-rata responsive	4,53	4,23	93,30
1. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama	4,49	4,26	94,88
2. Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas	4,49	4,21	93,76

3. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas	4,47	4,26	95,30
4. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4,56	4,22	92,54
Rata-rata assurance	4,50	4,24	94,12
1. Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter	4,49	4,3	95,77
2. Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian	4,5	4,23	94,00
3. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien	4,54	4,27	94,05
4. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien)	4,55	4,24	93,19
5. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).	4,55	4,2	92,31
Rata-rata emphaty	4,53	4,25	93,86
Jumlah keseluruhan variabel	22,63	21,18	468,06
Rata-rata keseluruhan variabel	4,53	4,23	93,61

Klasifikasi skor untuk dimensi *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, dan *emphaty* digunakan pengelompokan secara sederhana dalam 4 kategori yaitu sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas dengan prosentase terbesar 96,23% dan prosentase terendah adalah 91,61%, guna memudahkan dan menentukan kategori penilaian terlebih dahulu dilakukan pengklasiikasian skor dengan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{96,23 - 91,61}{4}$$

$$\text{Interval} = 1,155$$

Maka:

kelompok 1	= 91,61	-	92,765	= Tidak puas
kelompok 2	= 92,7651	-	93,92	= Kurang Puas
kelompok 3	= 93,921	-	95,075	= Cukup Puas
kelompok 4	= 95,075	-	96,23	= Sangat Puas

Rumus di atas merupakan metode *Importance Performance Analysis* yang biasa di sebut *IPA* yang pertama kali dikenal oleh Martilla & James (1977) di kutip dari Muluk (2008:24) Berikut ini merupakan hasil perhitungan tingkat kesesuaian masyarakat pada masing-masing dimensi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*:

#### 1. Tangible

Dimensi *tangible* rata-rata tingkat kesesuaian pasien sebesar 93,79% dan berada pada kategori kurang puas. Karena Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa menurut pasien belum tergolong bersih dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas dilihat dari ruangan pemeriksaan belum memadai dengan ukuran yang terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai tingkat menurut

pasien belum rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran menurut pasien belum tergolong rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa tidak puas.

## 2. Reliability

Dimensi *tangible* rata-rata kepuasan pasien sebesar 92,99% dan berada pada kategori kurang puas. Karena kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan) menurut pasien belum tergolong tertata rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa tidak puas. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) menurut pasien belum jelas tentang biaya dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit menurut pasien masih berbelit-belit dalam prosedur pelayanannya dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas.

## 3. Responsive

Dimensi *tangible* rata-rata kepuasan pasien sebesar 93,3% dan berada pada kategori kurang puas. Karena waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas) menurut pasien pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan

mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa) menurut pasien Puskesmas masih berbelit-belit, petugas belum mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas.

#### 4. Assurance

Dimensi *tangible* rata-rata kepuasan pasien sebesar 94,12% dan berada pada kategori cukup puas. Karena perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas menurut pasien Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas, dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti menurut pasien belum tergolong



ramah dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas.

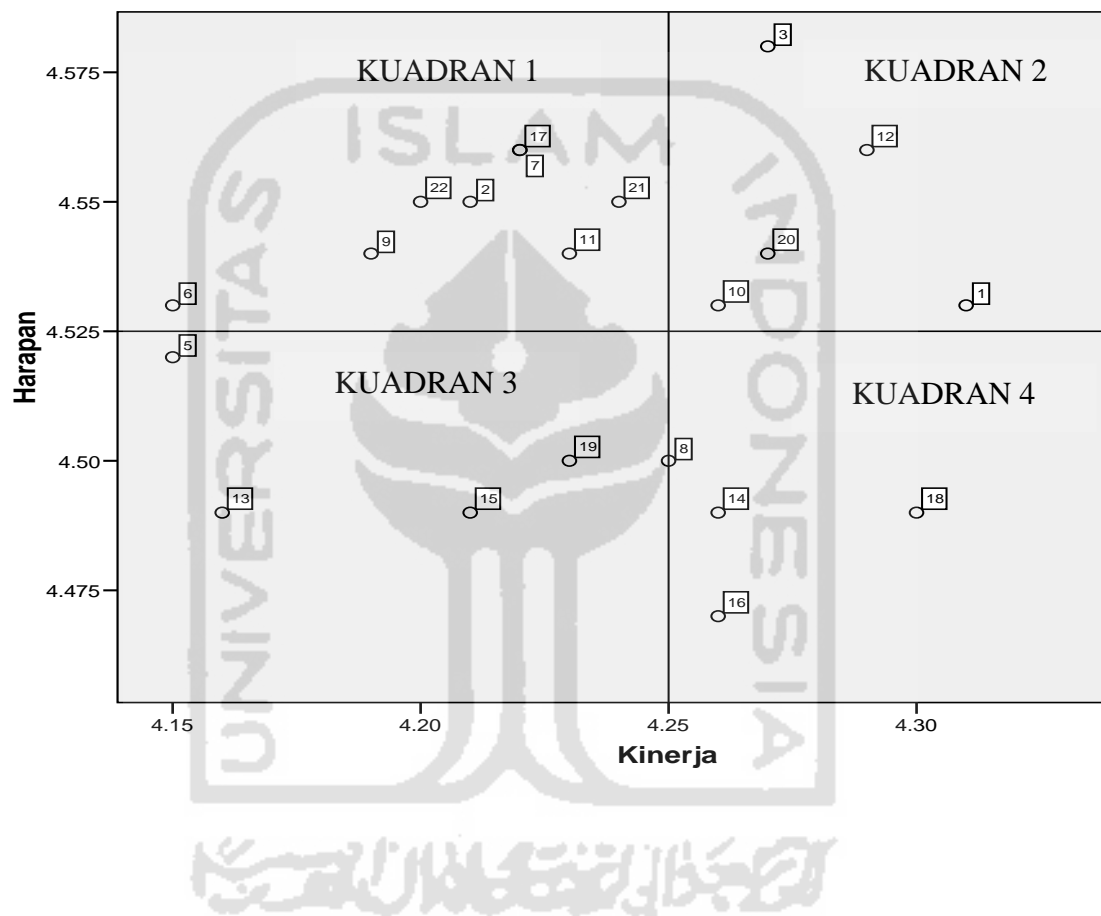
#### 5. Emphaty

Dimensi *tangible* rata-rata kepuasan pasien sebesar 93,86% dan berada pada kategori kurang puas. Karena keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien) menurut pasien belum tergolong adil dalam memberikan pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan) menurut pasien belum tergolong keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

#### 4.6. Penjabaran atribut berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis*

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik

(x,y), dimana x merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja (kondisi saat ini) seluruh faktor dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Supranto (2011). Penjabaran kuadran *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 4.1.



**Gambar 4.1. Diagram Kartesius**

Keterangan:

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa
3. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai
4. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas
5. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran
6. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)
7. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)

8. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien
9. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit
10. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah
11. Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas)
12. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi)
13. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa)
14. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama
15. Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas
16. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas
17. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
18. Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter
19. Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian
20. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien
21. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien)
22. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).

Adapun letak kuadran tersebut menggambarkan keadaan yang berbeda.

Pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini memungkinkan pihak puskesmas untuk segera melakukan perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh pasien dalam jangka waktu yang relative dekat. Setiap kuadran dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut :

#### 4.6.1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menggambarkan faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan pasien akan tetapi kinerja dari pihak puskesmas belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan pasien secara optimal, sehingga membuat pasien merasa kecewa. Dimensi inilah yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut yang termasuk pada kuadran I antara lain:Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan), Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara

biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan), Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa, Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas), Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien), Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).

#### 4.6.2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan kuadran yang paling diharapkan oleh pasien, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan dan sebagai faktor-faktor yang dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pasien sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat lima atribut yang termasuk dalam kuadran II. Atribut-atribut tersebut antara lain Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai, Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi), Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien

#### 4.6.3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pasien sehingga puskesmas tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran III. Atribut-atribut tersebut antara lain Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran, Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa), Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas, Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian

#### 4.6.4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang sudah dilakukan dengan sangat baik bahkan cenderung berlebihan karena dianggap kurang penting oleh pasien adalah Gambar 4.1. menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang termasuk dalam kuadran IV. Atribut-atribut tersebut antara lain Kualitas obat yang tersedia untuk pasien, Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama, Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas, Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter.

### 4.7. Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### 4.7.1. Dimensi *Tangible*

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasan bagi pengguna layanan. Dimensi ketampakan fisik (*tangibles*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo dapat diukur berdasarkan :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa
3. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai
4. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas
5. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran

Pada variabel *tangible* menunjukkan bahwa harapan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo lebih besar dari kinerja yang diterima pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh

Puskesmas Tegalrejo dalam dimensi tangible sebagian besar belum memuaskan pasien. Tetapi terlihat pada tabel 4.28 jika dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian pada komponen *tangible* rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, yang meliputi seluruh indikator Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang periksa. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu meningkatkan pelayanan dengan menjaga kebersihan setelah dipakai langsung dibersihkan lalu dimasukkan ketempat peralatan masing-masing. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien sangat puas sehingga pelayanan ini sudah memenuhi keinginan pasien. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga harus dibuat media informasi seperti papan informasi biaya, karena selama

ini di Puskesmas Tegalrejo belum menempelkan papan sehingga pasien tidak tahu berapa harus membayar.

#### 4.7.2. Dimensi *Reliability*

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo dapat diukur berdasarkan :

1. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)
2. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)
3. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien
4. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit
5. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah

Pada variabel *reliability* menunjukkan bahwa harapan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo lebih besar dari kinerja yang diterima pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh



Puskesmas Tegalrejo dalam dimensi *reliability* sebagian besar belum memuaskan pasien. Tetapi terlihat pada tabel 4.28 jika dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian pada komponen *reliability* rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, yang meliputi seluruh indikator yaitu Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga perlu dilakukan papan jadwal pelayanan, karena tidak adanya jadwal membuat pasien datang tetapi tidak dapat diberikan pelayanan karena pada hari itu tidak ada jadwalnya, contohnya periksa kehamilan yang hanya dilakukan hari senin, rabu, kamis, jumat, sedangkan selasa tidak ada jadwal untuk imunisasi balita. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga perlu dilakukan penempelan papan tentang biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu ditingkatkan ketersediaan obatnya, karena jika harus beli keluar pasien harus bolak balik ke apotik karena ketersediaanya yang tidak ada di Puskesmas. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga

harus dilakukan peningkatan pelayanan dengan cara memberikan informasi yang jelas dan tidak membuat bingung pasien. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan dengan memberi penjelasan yang jelas dan mudah agar dapat dipahami pasien yang akan berkunjung..

#### 4.7.3. Dimensi *Responsiveness*

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/ pelanggan/ pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk segera mengatasi hal tersebut. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo dapat diukur berdasarkan :

1. Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas)
2. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi)
3. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa)

Pada variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa harapan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo lebih besar dari kinerja yang diterima pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo dalam dimensi *responsiveness* sebagian besar belum memuaskan pasien. Tetapi terlihat pada tabel 4.28 jika dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian pada komponen *responsiveness* rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, yang meliputi seluruh indikator yaitu Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu ditingkatkan dengan mempercepat proses pencarian data pasien. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan dengan menaruh langsung data ke ruang dokter, karena di puskesmas Tegalrejo karyawan menumpuk dulu data jika sudah banyak baru diantar ke ruang dokter dan membuat pasien menunggu lama. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan dengan menambah karyawan dibagian obat, karena kalau hanya satu karyawan jika ada racikan pasien menunggu sangat lama karena obat harus diracik terlebih dahulu.

#### 4.7.4. Dimensi *Assurance*

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo dapat diukur berdasarkan :

1. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama
2. Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas
3. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas
4. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti

Pada variabel *assurance* menunjukkan bahwa harapan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo lebih besar dari kinerja yang diterima pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo dalam dimensi *assurance* sebagian besar belum memuaskan pasien. Tetapi terlihat pada tabel 4.28 jika dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian pada komponen *assurance* rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori cukup puas puas, yang meliputi seluruh indikator yaitu Dokter melayani dengan sopan, ramah dan

melakukan pemeriksaan dengan seksama tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas perlu ditingkatkan pelayanan seperti dokter senyum kepada pasien. Perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan seperti perawat yang tidak tergesa-gesa dan memberikan senyuman kepada pasien. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien sangat puas di indikator ini pasien sudah sangat puas karena petugas obat sangat ramah. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu peningkatan pelayanan seperti memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada pasien.

#### 4.7.5. Dimensi *Emphaty*

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan. Dimensi Empati (*Emphaty*) dalam upaya untuk

mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegalrejo dapat diukur berdasarkan :

1. Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter
2. Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian
3. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien
4. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien)
5. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).

Pada variabel *emphaty* menunjukkan bahwa harapan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo lebih besar dari kinerja yang diterima pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tegalrejo dalam dimensi *emphaty* sebagian besar belum memuaskan pasien. Tetapi terlihat pada tabel 4.28 jika dihitung berdasarkan tingkat kesesuaian pada komponen *emphaty* rata-rata kepuasan pasien berada pada kategori kurang puas, yang meliputi seluruh indikator yaitu Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini adalah tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien sangat puas sehingga perlu pertahankan indikator ini karena pasien sudah sangat puas. Dokter

mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu ditingkatkan seperti dokter tidak tergesa-gesa mendengarkan keluhan pasien. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien cukup puas sehingga perlu ditingkatkan perawat hendaknya tidak tergesa-gesa melayani pasien. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien kurang puas sehingga perlu ditingkatkan pelayanan seperti memberikan keadilan dalam pelayanan, karena pasien hanya memakai jaminan dibedakan seharusnya pelayanan yang diberikan sama. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan) tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator ini yaitu pelayanan yang diterima pasien tidak puas sehingga perlu dikaji ulang tarif harga agar sesuai dengan kemampuan pasien membayar.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan pelanggan dalam penelitian ini merasa kurang puas dengan kinerja yang diterima dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan penilaian sebesar 93,6%.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kualitas pelayanan/ kesesuaian responden dari masing-masing dimensi diperoleh sebagai berikut:
  - A. Dimensi tangible ini mempunyai nilai kesesuaian sebesar 93,79% yang berarti pasien merasa kurang puas. Karena Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa menurut pasien belum tergolong bersih dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas dilihat dari ruangan pemeriksaan belum memadai dengan ukuran yang terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai tingkat menurut pasien belum rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran menurut pasien belum tergolong rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa tidak puas.



- B. Dimensi *reliability* ini mempunyai nilai kesesuaian sebesar 92,99% yang berarti pasien merasa kurang puas. Karena kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan) menurut pasien belum tergolong tertata rapi dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa tidak puas. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan) menurut pasien belum jelas tentang biaya dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit menurut pasien masih berbelit-belit dalam prosedur pelayanannya dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas.
- C. Pada dimensi *responsiveness* secara keseluruhan pasien merasa kurang puas dengan nilai kesesuaian sebesar 93,3%. Karena waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas) menurut pasien pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di

ruang periksa) menurut pasien Puskesmas masih berbelit-belit, petugas belum mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien, dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien merasa kurang puas.

- D. Pada dimensi *assurance* pasien merasa cukup puas dengan nilai kesesuaian sebesar 94,12 %. Karena perawat melayani dengan ramah, sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas menurut pasien Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas, dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti menurut pasien belum tergolong ramah dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas.
- E. Dari hasil perhitungan yang ada dimensi *emphaty* mendapatkan nilai kesesuaian sebesar 93,86 % yang berarti pelanggan merasa kurangpuas. Karena keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien) menurut

pasien belum tergolong adil dalam memberikan pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan) menurut pasien belum tergolong keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan dilihat dari tingkat kepuasan atau kesesuaian untuk indikator yang menunjukkan pasien belum merasa kurang puas. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

## **5.2. Saran**

Berikut saran yang penulis sampaikan yang mungkin bermanfaat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Harus adanya kepastian jadwal layanan dengan menyediakan standar pelayanan, seperti pembatasan waktu dalam proses pendaftaran perlu diperhitungkan untuk satu pasien dibutuhkan waktu berapa menit, untuk mengurangi antrian pada saat pendaftaran, sesuai dengan standar pelayanan minimal.

2. Harus adanya kepastian biaya pelayanan yaitu dengancara menerapkan Low Cost karena di telah di ketahui pasien dari kalangan menengah kebawah.
3. Sebaiknya puskesmas memberikan prosedur pelayanansederhana sehingga tidak membingungkan dan mengurangi kenyamanan pasien.
4. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa adalah hal yang paling penting yang harus di jaga dan tingkatkan.
5. Petugas Puskesmas Tegalrejo harus bersikap ramah tamah dan sopan kepada masyarakat selaku pasien dengan menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa. Dengan adanya sikap sopan santun menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai.
6. Puskesmas harus bersikap adil dalam memberikan pelayanan dengan cara tidak membedakan golongan atau status pasien dalam hal memberikan pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, 2013. *Judul Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang*
- Alex, Sobur. 2003. *Psikologi umum* Bandung; Pustaka setia.
- Arifin, J. 2007. *Cara cerdas menilai kinerja perusahaan (aspek finansial & non finansial) Berbasis Komputer*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiarto, 2015. *Judul Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2007. *Penilaian Kinerja Puskesmas*, Departemen Kesehatan RI 2007.
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional* Depart, men Kesehatan RI (2009).
- Depkes, RI. 2004. *Kebijakan Dasar Puskesmas*, Kep. Menkes No. 128 tahun 2004.
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, 2010
- Fajrin, Nurul. 2015. *Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Segedong Kecamatan Segedong Kabupaten Mempawah*. Jurnal. Ilmu Administrasi Negara, Volume 4 Nomor 2 Edisi Juni 2015.
- Ginting, 2012. *Judul Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi, Kabupaten Karo*
- Haryono, Tulus, *Telaah Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapanannya Di Sektor Publik Dalam Memasuki Era Reformasi, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret*, 2006
- Imam Ghazali. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, P dan Kevin L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning Implementation, and Control, Tenth Edition*, Prentice Hall International, Inc. A Division of Simon & Scuster, Englewood Cliffs, Nj07632.

- Kuo, Feng Wei-Jaw Deng Ying dan Chien, Wen-Chin. (2008). *Revised importance-performance analysis: three-factor theory and benchmarking. The service industries journal*, Vol. 28, Issue 1, 2008.
- Mustafa. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta. Purba
- Parasuraman,A., Zeithaml Valerie A. and Berry Leonard L., *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing*, Volume 64, 1988
- Pratama, Rizki Anugerah, 2014. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Daya Tarik Iklan, Dan Harga Terhadap Minat Beli Smartphone Nokia Lumia (Studi Pada Konsumen Smartphone di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang
- Pratiwi, A.L., *Persepsi Pasien Jamkesmas Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSCM dengan Metode Servqual , Tesis : Jakarta : Program Magister Perencanaan dan kebijakan Publik – UI, 2010*
- Sugiyono 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Sulastomo, 2000. *Manajemen Kesehatan, PT Gramedia Pustaka Utama*, Jakarta
- Supriyanto dan Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Chandra, dan Adriana. 2008. *Pemasaran strategik*. Andi:Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy 2008, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy 2011, *Manajemen & Strategi Merek*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*, Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*, Penerbit Andi, 2011
- Peters, Mike dan Birgit Pikkemaat. (2005). *Innovation in hospitality and tourism*. New York: The Haworth Hospitality Press.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku organisasi, Edisi 12 Buku I*, Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, B. 2004. *Riset pemasaran* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku organisasi*, Edisi 12  
Buku I, Jakarta: Salemba Empat.



## LAMPIRAN 1

### KUESIONER

#### FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maka saya melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA.”**

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/I sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2017

Peneliti, Andika Prasetya



## IDENTITAS RESPONDEN

Untuk pertanyaan ini dimohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi identitas, dan memberi tanda silang (X) pada tanda kurung sesuai dengan identitas responden.

1. Nama responden : .....

2. Alamat: .....

3. Jenis kelamin :

Laki –laki

Perempuan

4. Umur : ..... tahun

15 tahun-25 tahun

26 tahun-35 tahun

>36 tahun

5. Pendidikan :

SD

SLTP

SLTA

S1

S2

6. Pekerjaan :

Rumah Tangga

Pedagang / Wiraswasta

Pegawai Swasta

PNS/TNI/Polri

Pensiunan PNS/TNI/Polri

Lain-lain, sebutkan .....



### KUESIONER

Kumpulan pernyataan berikut berhubungan dengan perasaan anda sebelum dan setelah merasakan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta Pilihlah salah satu dari pilihan yang menurut anda paling sesuai dengan dengan memberi tanda silang (x) atau dengan melingkarinya

**KOLOM HARAPAN ANDA** : Kolom ini berhubungan dengan harapan anda sebelum mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta

**KOLOM KONDISI SAAT INI ANDA** : Kolom ini berhubungan dengan kenyataan yang anda rasakan setelah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tegalrejo Yogyakarta

Keterangan:

SB = SANGAT BAIK

B = BAIK

C = CUKUP

TB = TIDAK BAIK

STB = SANGAT TIDAK BAIK

#### A. Tangible

Pernyataan	Harapan					Kondisi saat ini				
	SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB
1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu										
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa										
3. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai										
4. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas										
5. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran										

#### B. Reliability

Pernyataan	Harapan					Kondisi saat ini				
	SB	B	C	TB	STB	SB	B	C	TB	STB
1. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)										
2. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)										
3. Kualitas obat yang tersedia										





## LAMPIRAN 2

**Data Tabulasi 30 Responden (Validitas dan Reliabilitas Harapan)**

No	tangible					jml	rt2	reliably					jml	rt2	responsive			jml	rt2	assurance				jml	rt2	emphaty					jml	rt2
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3			1	2	3	4			1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	5	23	4,6	5	3	5	13	4,3	5	5	3	5	18	4,5	5	5	3	5	4	22	4,4
2	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	3	3	19	3,8
3	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	4	5	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	5	5	23	4,6
4	4	3	3	3	3	16	3,2	4	4	3	3	3	17	3,4	3	4	3	10	3,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	4	4	18	3,6
5	5	5	5	3	5	23	4,6	5	5	3	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
6	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	4	21	4,2
7	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
8	3	3	4	4	3	17	3,4	3	3	4	4	4	18	3,6	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	3	3	19	3,8
9	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	4	5	24	4,8	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	4	23	4,6
10	4	4	4	5	4	21	4,2	4	4	5	3	3	19	3,8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
11	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	5	4	24	4,8	4	5	5	14	4,7	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8
12	4	4	4	5	4	21	4,2	4	4	5	3	3	19	3,8	4	3	3	10	3,3	3	4	3	3	13	3,3	4	3	3	4	4	18	3,6
13	4	5	5	4	4	22	4,4	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	17	3,4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2
15	5	5	5	3	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
16	4	4	5	4	3	20	4	3	3	4	4	4	18	3,6	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	3	3	19	3,8
17	5	5	4	4	5	23	4,6	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	4	4	5	5	4	22	4,4
18	3	3	3	4	3	16	3,2	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	4	4	5	22	4,4
20	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	5	3	3	11	3,7	4	3	3	3	13	3,3	4	3	3	4	3	17	3,4

21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5	
22	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
23	4	5	5	4	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	11	3,7	5	4	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
25	5	4	4	5	5	23	4,6	4	4	4	5	5	22	4,4	4	5	5	14	4,7	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	4	4	22	4,4
26	3	3	4	3	3	16	3,2	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	4	4	21	4,2	
28	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	3	4	17	3,4
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
30	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	3	3	19	3,8	3	3	4	10	3,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	5	22	4,4



**LAMPIRAN 3:  
VALIDITAS DAN RELIABILITAS HARAPAN**

```
RELIABILITY
/VARIABLES=t1 t2 t3 t4 t5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .
```

**Reliability**

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
t1	17,0333	6,240	,849	,827
t2	17,0333	5,895	,895	,813
t3	16,9333	7,168	,574	,888
t4	17,0333	7,344	,457	,915
t5	17,0333	5,826	,853	,822

```
RELIABILITY
/VARIABLES=r1 r2 r3 r4 r5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .
```

**Reliability**

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
r1	16,8667	5,568	,707	,776
r2	16,6667	6,437	,503	,831
r3	16,9000	6,507	,480	,837
r4	16,8000	5,407	,722	,770
r5	16,7667	5,289	,746	,763

RELIABILITY

/VARIABLES=rel re2 re3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL .

## Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES



**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
re1	8,3333	1,954	,435	,720
re2	8,4333	1,702	,571	,551
re3	8,5000	1,776	,567	,559

```
RELIABILITY
/VARIABLES=as1 as2 as3 as4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .
```

**Reliability**

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
as1	12,6667	4,161	,790	,836
as2	12,7000	4,355	,728	,860
as3	12,6667	4,644	,605	,905
as4	12,7667	3,909	,885	,797

RELIABILITY

```
/VARIABLES=emp1 emp2 emp3 emp4 emp5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL .
```

## Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emp1	16,8000	7,200	,678	,867
emp2	16,9333	6,685	,769	,846
emp3	16,9000	7,334	,620	,880
emp4	16,9000	6,645	,764	,847
emp5	17,0000	6,828	,765	,847



**LAMPIRAN 4**

**Data Tabulasi 30 Responden (Validitas dan Reliabilitas Kinerja / Kondisi Saat ini)**

No	tangible					jml	rt2	reliably					jml	rt2	responsive			jml	rt2	assurance				jml	rt2	emphaty					jml	rt2
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3			1	2	3	4			1	2	3	4	5		
1	4	5	4	4	5	22	4,4	3	3	5	5	5	21	4,2	5	5	5	15	5	5	5	3	3	16	4	5	5	4	5	4	23	4,6
2	4	5	4	4	5	22	4,4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	3	3	19	3,8
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	5	5	23	4,6
4	4	3	3	4	3	17	3,4	4	4	3	3	3	17	3,4	3	4	3	10	3,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	4	4	18	3,6
5	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	3	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
6	4	5	5	4	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	4	21	4,2
7	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
8	3	4	4	4	3	18	3,6	3	3	4	4	4	18	3,6	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	3	3	19	3,8
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	24	4,8	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	4	23	4,6
10	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	5	3	3	19	3,8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24	4,8	4	5	5	14	4,7	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8
12	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	5	3	3	19	3,8	4	3	3	10	3,3	3	4	3	3	13	3,3	4	3	3	4	4	18	3,6
13	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
14	4	3	3	3	3	16	3,2	3	3	3	4	4	17	3,4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2
15	5	5	3	3	5	21	4,2	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
16	4	4	4	4	3	19	3,8	3	3	4	4	4	18	3,6	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	3	3	19	3,8
17	5	5	5	4	5	24	4,8	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	4	4	5	5	4	22	4,4
18	3	3	4	4	3	17	3,4	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
19	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	4	4	5	22	4,4
20	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	5	3	3	11	3,7	4	3	3	3	13	3,3	4	3	3	4	3	17	3,4

21	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
22	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
23	4	5	5	5	5	24	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	
24	3	3	4	4	3	17	3,4	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	11	3,7	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
25	5	4	5	5	5	24	4,8	4	4	4	5	5	22	4,4	4	5	5	14	4,7	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	4	4	22	4,4
26	3	3	4	4	3	17	3,4	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	4	4	21	4,2
28	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	3	4	17	3,4
29	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	
30	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	3	3	19	3,8	3	3	4	10	3,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	5	22	4,4



## LAMPIRAN 5

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KINERJA

RELIABILITY

```
/VARIABLES=kt1 kt2 kt3 kt4 kt5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL .
```

### Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,826	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kt1	17,3667	5,068	,642	,787
kt2	17,3000	4,631	,712	,764
kt3	17,1667	5,385	,522	,819
kt4	17,2000	5,752	,453	,835
kt5	17,3667	4,171	,794	,736

RELIABILITY

```
/VARIABLES=kr1 kr2 kr3 kr4 kr5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL .
```

### Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kr1	16,8000	5,269	,770	,734
kr2	16,6667	6,437	,435	,831
kr3	16,8333	6,489	,447	,827
kr4	16,7333	5,375	,695	,757
kr5	16,7000	5,252	,720	,748

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=kres1 kres2 kres3  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA  
  /SUMMARY=TOTAL .
```

## Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kres1	8,4000	2,041	,468	,806
kres2	8,4333	1,702	,691	,551
kres3	8,5667	1,840	,614	,645

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=ka1 ka2 ka3 ka4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL .
    
```

### Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ka1	12,6000	4,248	,750	,843
ka2	12,6333	4,447	,688	,867
ka3	12,6000	4,455	,670	,874
ka4	12,7667	3,909	,862	,797

RELIABILITY

```
/VARIABLES=ke1 ke2 ke3 ke4 ke5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL .
```

## Reliability

[DataSet0]

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ke1	16,8333	7,247	,687	,880
ke2	16,9667	6,723	,780	,859
ke3	16,9000	7,334	,685	,880
ke4	16,9333	6,685	,775	,860
ke5	17,0333	6,930	,757	,864



## LAMPIRAN 6

### DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

No res	jenis kelamin	umur	pendidikan	pekerjaan
1	1	2	3	3
2	2	3	3	2
3	1	3	3	2
4	1	3	3	3
5	1	3	4	4
6	2	3	3	4
7	2	2	3	3
8	2	2	4	3
9	2	2	4	1
10	2	1	3	1
11	2	1	3	1
12	2	1	3	2
13	2	2	3	3
14	1	2	3	4
15	1	3	5	3
16	1	3	4	3
17	1	3	5	4
18	1	3	4	4
19	2	2	4	1
20	1	2	4	1
21	1	2	4	2
22	1	2	5	2
23	2	3	2	3
24	1	3	3	3
25	1	1	4	4
26	1	1	3	5
27	1	2	3	3
28	2	2	3	2
29	2	3	3	2
30	2	3	4	2
31	2	2	4	2
32	1	2	4	3
33	1	2	3	3
34	1	3	3	3
35	2	3	3	4
36	2	3	3	3
37	2	2	4	3

38	2	2	4	3
39	2	2	4	3
40	2	1	5	4
41	2	1	5	4
42	2	2	4	4
43	1	2	4	4
44	1	3	4	5
45	1	2	4	3
46	1	3	5	4
47	1	3	3	3
48	2	2	2	2
49	1	2	3	3
50	2	2	4	4
51	2	2	3	3
52	2	2	3	2
53	2	3	3	3
54	2	2	3	4
55	2	2	4	3
56	2	2	4	2
57	2	2	4	2
58	1	3	3	3
59	1	3	3	4
60	1	1	3	4
61	1	1	3	3
62	1	2	4	3
63	2	2	4	1
64	1	3	4	1
65	2	3	5	1
66	2	2	5	2
67	2	2	4	3
68	2	2	2	4
69	2	3	3	3
70	2	3	4	3
71	2	3	3	3
72	2	2	3	2
73	1	2	3	2
74	1	2	3	3
75	1	3	4	4
76	1	2	4	4
77	1	2	4	3
78	2	2	3	3

79	1	2	3	1
80	2	3	3	1
81	2	3	3	1
82	2	1	4	2
83	2	1	4	3
84	2	2	4	4
85	2	3	5	3
86	2	2	5	3
87	2	2	4	3
88	1	2	2	2
89	1	2	3	2
90	1	3	4	3
91	1	3	3	4
92	1	1	3	4
93	2	1	3	3
94	1	2	3	3
95	2	2	4	1
96	2	3	4	1
97	2	3	4	1
98	2	2	3	2
99	2	2	3	3
100	2	2	3	4

UNIVERSITI ISLAM MALAYSIA  
INSTITUT TEKNOLOGI MARITIM  
KAMPUS BANGSAR  
JALAN KEMUNING  
75200 BANGSAR SEREMANG, NEGERI SEMBILAN

## LAMPIRAN 7

### HASIL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

```
FREQUENCIES  
  VARIABLES= jk  
  /BARCHART  FREQ  
  /ORDER=  ANALYSIS .
```

#### Frequencies

[DataSet0]

##### Statistics

jk		
N	Valid	100
	Missing	0

jk					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	43	43,0	43,0	43,0
	2,00	57	57,0	57,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES  
  VARIABLES=umur  
  /BARCHART  FREQ  
  /ORDER=  ANALYSIS .
```

#### Frequencies

[DataSet0]

##### Statistics

umur		
N	Valid	100
	Missing	0

um ur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	13	13,0	13,0	13,0
2,00	52	52,0	52,0	65,0
3,00	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES
  VARIABLES=pendidikan
  /BARCHART  FREQ
  /ORDER=  ANALYSIS .
```

### Frequencies

[DataSet0]

**Statistics**

pendidikan

N	Valid	100
	Missing	0

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	4,0	4,0	4,0
3,00	47	47,0	47,0	51,0
4,00	39	39,0	39,0	90,0
5,00	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES
  VARIABLES=pekerjaan
  /BARCHART  FREQ
  /ORDER=  ANALYSIS .
```

### Frequencies

[DataSet0]

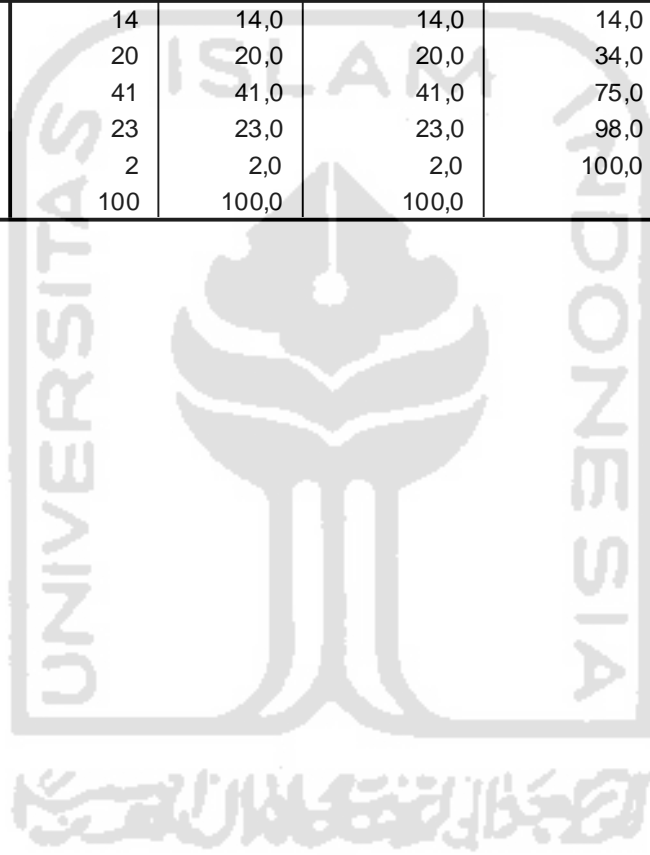
**Statistics**

pekerjaan

N	Valid	100
	Missing	0

**pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	14	14,0	14,0	14,0
	2,00	20	20,0	20,0	34,0
	3,00	41	41,0	41,0	75,0
	4,00	23	23,0	23,0	98,0
	5,00	2	2,0	2,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	





## LAMPIRAN 8

Data Tabulasi 100 Responden  
Harapan

No	tangible					jml	rt2	reliably					jml	rt2	responsive			jml	rt2	assurance				jml	rt2	emphaty					jml	rt2
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3			1	2	3	4			1	2	3	4	5		
1	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	5	5	23	4,6	5	3	5	13	4,3	5	5	3	5	18	4,5	5	5	3	5	4	22	4,4
2	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	3	3	19	3,8
3	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	4	5	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	5	5	23	4,6
4	4	3	3	3	3	16	3,2	4	4	3	3	3	17	3,4	3	4	3	10	3,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	4	4	18	3,6
5	5	5	5	3	5	23	4,6	5	5	3	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
6	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	4	21	4,2
7	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
8	3	3	4	4	3	17	3,4	3	3	4	4	4	18	3,6	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	3	3	19	3,8
9	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	4	5	24	4,8	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	4	23	4,6
10	4	4	4	5	4	21	4,2	4	4	5	3	3	19	3,8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
11	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	5	4	24	4,8	4	5	5	14	4,7	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8
12	4	4	4	5	4	21	4,2	4	4	5	3	3	19	3,8	4	3	3	10	3,3	3	4	3	3	13	3,3	4	3	3	4	4	18	3,6
13	4	5	5	4	4	22	4,4	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	4	17	3,4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2
15	5	5	5	3	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
16	4	4	5	4	3	20	4	3	3	4	4	4	18	3,6	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	3	3	19	3,8
17	5	5	4	4	5	23	4,6	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	4	4	5	5	4	22	4,4
18	3	3	3	4	3	16	3,2	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	4	4	5	22	4,4
20	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	5	3	3	11	3,7	4	3	3	3	13	3,3	4	3	3	4	3	17	3,4

21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
22	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
23	4	5	5	4	5	23	4,6	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	11	3,7	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
25	5	4	4	5	5	23	4,6	4	4	4	5	5	22	4,4	4	5	5	14	4,7	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	4	4	22	4,4
26	3	3	4	3	3	16	3,2	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	4	4	21	4,2
28	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	3	4	17	3,4
29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
30	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	3	3	19	3,8	3	3	4	10	3,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	5	22	4,4
31	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	3	3	3	5	14	3,5	5	5	5	5	5	25	5
32	5	5	4	5	5	24	4,8	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	4	12	4	4	4	4	5	17	4,3	4	4	5	4	5	22	4,4
33	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	5	5	4	23	4,6	5	5	4	14	4,7	3	3	4	5	15	3,8	5	4	5	5	4	23	4,6
34	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
35	5	5	4	5	4	23	4,6	5	4	4	4	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	4	5	22	4,4
36	4	5	5	4	4	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
37	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	4	4	21	4,2
38	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	4	23	4,6	5	5	4	14	4,7	5	5	4	5	19	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8
39	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	4	24	4,8
40	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	4	4	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	4	5	23	4,6
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	24	4,8	5	4	5	14	4,7	5	4	5	5	19	4,8	4	5	5	5	5	24	4,8
42	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
43	5	4	5	5	4	23	4,6	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	5	22	4,4
44	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
45	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	5	22	4,4

46	5	5	5	5	4	24	4,8	4	5	5	4	4	22	4,4	5	4	4	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	4	4	5	5	4	22	4,4
47	4	5	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
48	5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	5	4	5	24	4,8	4	4	4	12	4	4	4	4	5	17	4,3	4	5	5	4	5	23	4,6
49	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	5	4	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	4	5	19	4,8	5	5	4	5	5	24	4,8
50	4	5	5	4	5	23	4,6	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	4	19	4,8	5	4	4	5	4	22	4,4
51	4	5	5	5	5	24	4,8	5	5	4	5	4	23	4,6	4	5	5	14	4,7	4	4	5	5	18	4,5	4	4	5	5	5	23	4,6
52	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	4	22	4,4
53	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	4	4	5	5	18	4,5	5	5	5	5	5	25	5
54	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	4	5	5	4	5	23	4,6
55	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	24	4,8
56	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	5	15	5	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8
57	5	5	5	5	4	24	4,8	4	4	4	5	5	22	4,4	4	5	5	14	4,7	5	4	5	5	19	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
59	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	4	13	4,3	4	5	4	5	18	4,5	4	5	5	5	4	23	4,6
60	5	4	5	5	4	23	4,6	5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	4	14	4,7	4	4	4	5	17	4,3	4	5	4	4	5	22	4,4
61	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	14	4,7	4	4	4	5	17	4,3	4	5	5	4	5	23	4,6
62	4	5	4	4	5	22	4,4	5	5	4	4	4	22	4,4	4	4	5	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	5	5	4	5	5	24	4,8
63	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	4	21	4,2	4	5	5	14	4,7	5	5	5	4	19	4,8	5	4	4	5	4	22	4,4
64	4	5	4	4	5	22	4,4	5	5	4	5	5	24	4,8	4	5	4	13	4,3	4	5	5	5	19	4,8	4	4	5	5	5	23	4,6
65	5	4	5	5	5	24	4,8	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	4	22	4,4
66	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	4	14	4,7	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	5	25	5
67	4	5	5	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	14	4,7	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	4	5	23	4,6
68	4	5	5	5	5	24	4,8	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	24	4,8
69	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	5	5	5	24	4,8
70	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	4	5	5	5	19	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8

71	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	4	5	19	4,8	5	5	5	5	5	25	5
72	5	4	4	4	4	21	4,2	4	4	5	5	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	4		5	14	3,5	4	5	5	5	4	23	4,6
73	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	4	5	19	4,8	4	5	4	4	5	22	4,4
74	5	5	5	5	4	24	4,8	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	14	4,7	5	4	5	5	19	4,8	4	5	5	5	5	24	4,8
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	4	23	4,6	4	4	4	12	4	4	4	5	4	17	4,3	4	5	4	5	5	23	4,6
76	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	4	5	5	24	4,8	4	5	4	13	4,3	4	5	5	4	18	4,5	5	4	4	4	4	21	4,2
77	5	4	5	5	4	23	4,6	5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	4	5	4	5	18	4,5	5	5	5	5	4	24	4,8
78	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
79	4	5	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	5	4	5	5	5	24	4,8
80	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	21	4,2	5	5	5	15	5	5	4	5	5	19	4,8	4	4	5	4	4	21	4,2
81	4	5	4	4	5	22	4,4	5	5	4	5	5	24	4,8	4	4	4	12	4	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	24	4,8
82	5	4	5	5	5	24	4,8	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	4	5	5	5	19	4,8	5	5	4	4	4	22	4,4
83	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	4	19	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6
84	4	5	5	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	5	23	4,6
85	4	5	5	5	4	23	4,6	4	4	4	5	5	22	4,4	5	5	5	15	5	5	4	4	5	18	4,5	5	4	5	5	4	23	4,6
86	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	4	4	4	22	4,4	4	5	5	14	4,7	5	5	4	5	19	4,8	5	5	5	5	5	25	5
87	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	4	5	24	4,8	4	5	5	14	4,7	5	4	5	4	18	4,5	4	5	5	4	5	23	4,6
88	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	5	22	4,4	5	4	4	13	4,3	4	4	5	5	18	4,5	5	5	4	5	5	24	4,8
89	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	5	5	4	23	4,6
90	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	5	14	4,7	4	5	4	5	18	4,5	5	4	5	5	5	24	4,8
91	5	5	5	5	4	24	4,8	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
92	4	5	4	4	4	21	4,2	5	5	5	5	4	24	4,8	4	4	4	12	4	5	5	4	5	19	4,8	4	5	5	5	5	24	4,8
93	4	5	5	5	4	23	4,6	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	15	5	5	4	5	5	19	4,8	4	5	4	4	4	21	4,2
94	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	5	24	4,8	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	24	4,8
95	5	4	4	4	5	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	5	5	5	5	4	24	4,8

96	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	4	21	4,2
97	5	4	4	4	5	22	4,4	4	5	4	5	5	23	4,6	5	5	4	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	5	22	4,4
98	4	5	5	5	4	23	4,6	5	4	4	4	4	21	4,2	5	5	5	15	5	5	4	4	4	17	4,3	3	3	3	4	5	18	3,6
99	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	24	4,8	4	5	5	14	4,7	5	5	4	4	18	4,5	5	5	5	5	5	25	5
100	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	5	5	4	5	19	4,8	4	4	4	5	5	22	4,4
	453	455	458	451	452	2269	454	453	456	450	454	453	2266	453	454	456	449	1359	453	449	449	447	456	1801	450	449	450	454	455	455	2263	453
	4,5	4,6	4,6	4,5	4,5	22,69	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	22,66	4,5	4,5	4,6	4,5	13,59	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	18	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	22,63	4,5



## LAMPIRAN 9

**Data Tabulasi 100 Responden  
Kinerja (kondisi Saat Ini)**

No	tangible					jml	rt2	reliably					jml	rt2	responsive			jml	rt2	assurance				jml	rt2	emphaty					jml	rt2
	1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			1	2	3			1	2	3	4			1	2	3	4	5		
1	4	5	4	4	5	22	4,4	3	3	5	5	5	21	4,2	5	5	5	15	5	5	5	3	3	16	4	5	5	4	5	4	23	4,6
2	4	5	4	4	5	22	4,4	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	4	5	4	3	3	19	3,8
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	22	4,4	4	4	5	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	5	5	23	4,6
4	4	3	3	4	3	17	3,4	4	4	3	3	3	17	3,4	3	4	3	10	3,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	4	4	18	3,6
5	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	3	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
6	4	5	5	4	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	4	21	4,2
7	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
8	3	4	4	4	3	18	3,6	3	3	4	4	4	18	3,6	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	3	3	19	3,8
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	24	4,8	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	5	5	4	5	4	23	4,6
10	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	5	3	3	19	3,8	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
11	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24	4,8	4	5	5	14	4,7	4	4	5	4	17	4,3	4	5	5	5	5	24	4,8
12	4	4	5	5	4	22	4,4	4	4	5	3	3	19	3,8	4	3	3	10	3,3	3	4	3	3	13	3,3	4	3	3	4	4	18	3,6
13	5	5	5	4	4	23	4,6	5	5	4	5	5	24	4,8	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
14	4	3	3	3	3	16	3,2	3	3	3	4	4	17	3,4	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	4	4	21	4,2
15	5	5	3	3	5	21	4,2	5	4	4	5	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
16	4	4	4	4	3	19	3,8	3	3	4	4	4	18	3,6	5	4	4	13	4,3	4	5	4	4	17	4,3	5	4	4	3	3	19	3,8
17	5	5	5	4	5	24	4,8	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	4	4	5	5	4	22	4,4
18	3	3	4	4	3	17	3,4	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
19	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	4	5	5	4	18	4,5	4	5	4	4	5	22	4,4
20	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	5	3	3	11	3,7	4	3	3	3	13	3,3	4	3	3	4	3	17	3,4

21	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
22	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
23	4	5	5	5	5	24	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
24	3	3	4	4	3	17	3,4	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	11	3,7	5	4	4	4	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
25	5	4	5	5	5	24	4,8	4	4	4	5	5	22	4,4	4	5	5	14	4,7	4	4	5	5	18	4,5	4	5	5	4	4	22	4,4
26	3	3	4	4	3	17	3,4	3	4	3	3	3	16	3,2	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	15	3
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	13	4,3	5	4	4	5	18	4,5	5	4	4	4	4	21	4,2
28	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	3	3	4	3	13	3,3	3	3	4	3	4	17	3,4
29	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	4	4	5	23	4,6	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	25	5
30	4	4	5	5	4	22	4,4	4	5	4	3	3	19	3,8	3	3	4	10	3,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	5	4	5	22	4,4
31	3	3	4	4	4	18	3,6	3	3	4	3	4	17	3,4	3	4	3	10	3,3	3	3	4	3	13	3,3	5	5	5	4	4	23	4,6
32	4	4	5	5	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	24	4,8
33	3	4	3	3	3	16	3,2	4	4	5	4	5	22	4,4	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	5	5	4	4	23	4,6
34	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	5	23	4,6
35	4	5	4	4	4	21	4,2	4	4	5	4	5	22	4,4	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	4	4	3	3	3	17	3,4
36	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	22	4,4	5	4	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	3	3	5	4	4	19	3,8
37	4	5	4	4	4	21	4,2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	9	3	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	4	18	3,6
38	5	4	4	5	5	23	4,6	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	12	4	4	4	4	4	16	4	3	4	5	5	5	22	4,4
39	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	3	17	3,4	4	3	4	11	3,7	3	4	3	4	14	3,5	5	5	4	3	3	20	4
40	4	3	3	4	3	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	4	3	5	5	5	22	4,4
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	3	22	4,4	4	3	4	11	3,7	3	4	3	5	15	3,8	5	5	4	4	5	23	4,6
42	5	4	4	5	4	22	4,4	3	3	3	5	5	19	3,8	5	5	5	15	5	5	5	5	4	19	4,8	4	5	5	5	5	24	4,8
43	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	5	14	4,7	4	5	4	5	18	4,5	5	5	4	4	5	23	4,6
44	5	4	4	5	4	22	4,4	4	4	4	5	5	22	4,4	5	5	5	15	5	5	5	5	4	19	4,8	4	4	5	5	4	22	4,4
45	4	5	5	4	4	22	4,4	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	5	14	4,7	4	5	4	5	18	4,5	4	3	3	3	3	16	3,2

46	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	5	21	4,2	4	4	4	12	4	5	4	4	3	16	4	3	5	4	4	4	20	4
47	5	4	4	4	4	21	4,2	4	5	5	3	3	20	4	3	3	3	9	3	3	3	3	4	13	3,3	4	3	3	4	3	17	3,4
48	3	3	4	3	4	17	3,4	3	3	3	5	4	18	3,6	4	4	5	13	4,3	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	5	24	4,8
49	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	3	16	3,2	3	4	3	10	3,3	4	3	4	5	16	4	5	4	3	3	4	19	3,8
50	4	3	3	4	3	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	5	3	18	4,5	3	5	5	5	5	23	4,6
51	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	3	20	4	3	4	3	10	3,3	4	3	5	5	17	4,3	5	4	4	5	4	22	4,4
52	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	15	5	5	5	4	5	19	4,8	5	5	5	5	5	25	5
53	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	21	4,2	4	5	4	13	4,3	5	4	5	5	19	4,8	5	4	4	5	4	22	4,4
54	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	4	4	5	23	4,6	5	5	5	15	5	5	5	4	5	19	4,8	4	5	5	4	4	22	4,4
55	4	5	5	4	4	22	4,4	3	3	3	3	4	16	3,2	4	5	4	13	4,3	5	4	5	4	18	4,5	3	3	3	3	3	15	3
56	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	14	4,7	4	4	3	3	14	3,5	5	4	4	4	4	21	4,2
57	5	4	4	4	4	21	4,2	3	4	3	4	3	17	3,4	3	3	3	9	3	3	3	4	4	14	3,5	3	3	4	3	4	17	3,4
58	3	3	4	3	4	17	3,4	5	5	5	5	4	24	4,8	3	4	3	10	3,3	4	4	4	3	15	3,8	5	5	5	5	5	25	5
59	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	5	18	3,6	5	5	5	15	5	3	4	5	5	17	4,3	4	3	3	4	3	17	3,4
60	4	3	3	4	3	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	13	4,3	5	5	3	4	17	4,3	5	5	5	5	5	25	5
61	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	15	5	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	5	22	4,4
62	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	5	5	5	5	4	24	4,8
63	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	5	22	4,4
64	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	4	4	3	21	4,2	3	3	3	9	3	4	4	5	4	17	4,3	5	5	4	4	4	22	4,4
65	4	5	5	4	4	22	4,4	3	3	3	3	5	17	3,4	4	4	4	12	4	5	5	4	4	18	4,5	3	3	3	3	5	17	3,4
66	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	3	19	3,8	4	3	4	11	3,7	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	19	3,8
67	5	4	4	4	4	21	4,2	3	4	3	4	5	19	3,8	5	5	5	15	5	3	4	4	4	15	3,8	3	4	3	4	4	18	3,6
68	3	3	4	3	4	17	3,4	5	5	5	5	4	24	4,8	3	4	3	10	3,3	5	4	3	4	16	4	5	5	5	5	4	24	4,8
69	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	5	18	3,6	5	5	5	15	5	4	5	5	5	19	4,8	3	3	4	3	5	18	3,6
70	4	3	3	4	3	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	13	4,3	5	3	4	3	15	3,8	5	5	5	5	3	23	4,6



71	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	5	22	4,4	5	5	5	15	5	4	4	5	4	17	4,3	5	5	5	5	4	24	4,8
72	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	13	4,3	5	5	4	4	18	4,5	4	5	4	5	5	23	4,6
73	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	21	4,2	5	4	4	13	4,3	3	3	3	3	12	3	5	5	5	5	4	24	4,8
74	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	4	4	3	21	4,2	3	3	3	9	3	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	5	22	4,4
75	4	5	5	4	4	22	4,4	3	3	3	3	5	17	3,4	4	4	4	12	4	3	4	3	4	14	3,5	5	4	4	3	3	19	3,8
76	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	3	19	3,8	4	3	4	11	3,7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	4	23	4,6
77	5	4	4	4	4	21	4,2	3	4	3	4	5	19	3,8	5	5	5	15	5	5	5	5	4	19	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8
78	3	3	4	3	4	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	5	4	5	5	19	4,8	5	5	5	4	4	23	4,6
79	5	5	5	5	5	25	5	3	3	4	3	4	17	3,4	4	5	5	14	4,7	5	5	5	4	19	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6
80	4	3	3	4	3	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	5	4	4	5	18	4,5	4	4	3	3	3	17	3,4
81	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	4	21	4,2	4	4	5	13	4,3	4	4	3	3	14	3,5	3	3	5	4	4	19	3,8
82	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	5	5	5	25	5	4	3	3	10	3,3	3	3	5	4	15	3,8	4	4	3	3	4	18	3,6
83	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	4	3	20	4	3	5	4	12	4	4	4	3	4	15	3,8	3	4	5	5	5	22	4,4
84	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	4	4	4	22	4,4	4	3	3	10	3,3	3	4	5	5	17	4,3	5	5	4	3	3	20	4
85	4	5	5	4	4	22	4,4	3	3	3	3	4	16	3,2	4	5	5	14	4,7	5	5	4	5	19	4,8	4	3	5	5	5	22	4,4
86	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	5	21	4,2	5	4	3	12	4	4	3	5	5	17	4,3	5	5	5	5	5	25	5
87	5	4	4	4	4	21	4,2	3	4	3	4	3	17	3,4	3	5	5	13	4,3	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	4	22	4,4
88	3	3	4	3	4	17	3,4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	14	4,7	5	4	4	5	18	4,5	5	5	5	5	5	25	5
89	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	23	4,6	4	5	5	14	4,7	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	4	22	4,4
90	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	5	5	5	24	4,8	5	5	4	14	4,7	5	4	4	5	18	4,5	4	5	5	4	4	22	4,4
91	4	5	4	5	5	23	4,6	5	5	5	4	4	23	4,6	4	4	5	13	4,3	4	4	5	4	17	4,3	3	3	3	3	3	15	3
92	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	4	5	5	23	4,6	4	3	3	10	3,3	3	3	3	4	13	3,3	5	4	4	4	4	21	4,2
93	4	5	4	5	5	23	4,6	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	13	4,3	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	4	17	3,4
94	5	5	5	5	4	24	4,8	5	4	4	5	4	22	4,4	5	5	5	15	5	3	4	4	4	15	3,8	5	5	5	5	5	25	5
95	4	5	4	4	5	22	4,4	4	4	5	5	5	23	4,6	4	4	5	13	4,3	5	5	5	5	20	5	4	3	3	4	3	17	3,4

96	5	4	4	3	3	19	3,8	3	3	4	5	4	19	3,8	5	5	4	14	4,7	4	3	3	4	14	3,5	5	5	5	5	5	5	25	5
97	3	3	3	5	4	18	3,6	4	4	5	4	4	21	4,2	3	3	3	9	3	5	5	5	4	19	4,8	3	3	3	5	4	18	3,6	
98	4	4	4	3	3	18	3,6	3	4	3	3	3	16	3,2	4	4	4	12	4	5	4	5	5	19	4,8	4	5	4	5	5	23	4,6	
99	4	3	4	5	5	21	4,2	5	5	4	4	4	22	4,4	3	4	3	10	3,3	5	5	4	5	19	4,8	5	5	5	4	5	24	4,8	
100	5	5	5	4	3	22	4,4	4	3	4	3	4	18	3,6	5	5	5	15	5	4	5	5	5	19	4,8	4	5	4	5	5	23	4,6	
	431	421	427	434	415	2128	426	415	422	425	419	426	2107	421	423	429	416	1268	423	426	421	426	422	1695	424	430	423	427	424	420	2124	425	
	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2	21,28	4,3	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	21,07	4,2	4,2	4,3	4,2	12,68	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2	17	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	21,24	4,2	



**LAMPIRAN 10**  
**DATA DESKRIPTIF HARAPAN**

No res	tangible	reliability	responsive	assurance	empaty
1	5	4,6	4,33	4,5	4,4
2	4,2	4	4,33	4,25	3,8
3	4,4	4,4	4,33	4,5	4,6
4	3,2	3,4	3,33	3,25	3,6
5	4,6	4,6	5	5	5
6	4,2	4,2	4,33	4,25	4,2
7	4,6	4,6	5	5	5
8	3,4	3,6	4,33	4,25	3,8
9	4,8	4,8	4,33	4,5	4,6
10	4,2	3,8	3	3	3
11	4,8	4,8	4,67	4,25	4,8
12	4,2	3,8	3,33	3,25	3,6
13	4,4	4,8	5	5	5
14	3	3,4	4,33	4,25	4,2
15	4,6	4,6	5	5	5
16	4	3,6	4,33	4,25	3,8
17	4,6	4,6	4,33	4,75	4,4
18	3,2	3,2	3	3	3
19	5	5	4,67	4,5	4,4
20	4,2	4,2	3,67	3,25	3,4
21	5	5	5	5	5
22	4,2	4,2	4,33	4,25	4,4
23	4,6	4,6	4,67	5	5
24	3	3	3,67	4,25	4,4
25	4,6	4,4	4,67	4,5	4,4
26	3,2	3,2	3	3	3
27	5	5	4,33	4,5	4,2
28	4,2	4,2	4,33	3,25	3,4
29	5	4,6	4,33	5	5
30	4,2	3,8	3,33	4,25	4,4
31	4,6	5	5	3,5	5
32	4,8	4,2	4	4,25	4,4
33	4,2	4,6	4,67	3,75	4,6
34	4,8	5	5	5	5
35	4,6	4,4	4,33	4,25	4,4
36	4,4	5	5	5	5
37	5	4,4	4,33	4,25	4,2

38	5	4,6	4,67	4,75	4,8
39	4,4	5	5	5	4,8
40	4,6	4,6	4,33	4,5	4,6
41	5	4,8	4,67	4,75	4,8
42	4,4	5	5	5	5
43	4,6	4,2	4,33	4,25	4,4
44	5	5	5	5	5
45	4,2	4,2	4,33	4,25	4,4
46	4,8	4,4	4,33	4,5	4,4
47	4,4	5	5	5	5
48	4,8	4,8	4	4,25	4,6
49	4,8	4,6	4,33	4,75	4,8
50	4,6	4,6	5	4,75	4,4
51	4,8	4,6	4,67	4,5	4,6
52	4,8	4,6	4,67	5	4,4
53	4,4	5	5	4,5	5
54	5	4,6	4,33	4,5	4,6
55	4,2	4,6	5	5	4,8
56	4,6	4,6	5	4,25	4,8
57	4,8	4,4	4,67	4,75	4,8
58	5	5	5	5	5
59	4,4	4,8	4,33	4,5	4,6
60	4,6	4,8	4,67	4,25	4,4
61	4,8	5	4,67	4,25	4,6
62	4,4	4,4	4,33	4,75	4,8
63	5	4,2	4,67	4,75	4,4
64	4,4	4,8	4,33	4,75	4,6
65	4,8	4,6	5	5	4,4
66	4,8	4,6	4,67	4,5	5
67	4,6	5	4,67	4,5	4,6
68	4,8	4,6	5	5	4,8
69	4,8	4,6	4,67	4,5	4,8
70	4,4	5	5	4,75	4,8
71	5	4,8	5	4,75	5
72	4,2	4,6	4,33	3,5	4,6
73	4,6	5	5	4,75	4,4
74	4,8	4	4,67	4,75	4,8
75	5	4,6	4	4,25	4,6
76	4,4	4,8	4,33	4,5	4,2
77	4,6	4,8	5	4,5	4,8
78	4,8	4,6	5	5	5

79	4,4	5	4,33	4,5	4,8
80	5	4,2	5	4,75	4,2
81	4,4	4,8	4	5	4,8
82	4,8	4,6	5	4,75	4,4
83	4,8	4,8	5	4,75	4,6
84	4,6	5	4,67	5	4,6
85	4,6	4,4	5	4,5	4,6
86	4,8	4,4	4,67	4,75	5
87	4,4	4,8	4,67	4,5	4,6
88	5	4,4	4,33	4,5	4,8
89	4,4	5	4,67	4,5	4,6
90	4,6	4,4	4,67	4,5	4,8
91	4,8	4,8	5	5	5
92	4,2	4,8	4	4,75	4,8
93	4,6	4,4	5	4,75	4,2
94	5	4,8	4,33	5	4,8
95	4,4	5	4,67	4,5	4,8
96	5	4,6	4,67	5	4,2
97	4,4	4,6	4,67	5	4,4
98	4,6	4,2	5	4,25	3,6
99	5	4,8	4,67	4,5	5
100	4,6	5	4,67	4,75	4,4

جامعة بغداد

**LAMPIRAN 11**  
**HASIL DESKRIPTIF HARAPAN**

DESCRIPTIVES

VARIABLES=tangible reliability responsive assurance emphaty  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX .

**Descriptives**

[DataSet0]

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangible	100	3,00	5,00	4,5380	,43919
reliability	100	3,00	5,00	4,5320	,44606
responsive	100	3,00	5,00	4,5300	,47872
assurance	100	3,00	5,00	4,5025	,49555
emphaty	100	3,00	5,00	4,5260	,46333
Valid N (listwise)	100				

FREQUENCIES

VARIABLES=tangible reliability responsive assurance emphaty  
 /ORDER= ANALYSIS .

**Frequencies**

[DataSet0]

**Statistics**

	tangible	reliability	responsive	assurance	emphaty
N Valid	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0

## Frequency Table

### tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,20	3	3,0	3,0	5,0
	3,40	1	1,0	1,0	6,0
	4,00	1	1,0	1,0	7,0
	4,20	13	13,0	13,0	20,0
	4,40	18	18,0	18,0	38,0
	4,60	22	22,0	22,0	60,0
	4,80	21	21,0	21,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	1,0	1,0	1,0
	3,20	2	2,0	2,0	3,0
	3,40	2	2,0	2,0	5,0
	3,60	2	2,0	2,0	7,0
	3,80	3	3,0	3,0	10,0
	4,00	2	2,0	2,0	12,0
	4,20	10	10,0	10,0	22,0
	4,40	12	12,0	12,0	34,0
	4,60	27	27,0	27,0	61,0
	4,80	18	18,0	18,0	79,0
	5,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### re sponsive

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,33	3	3,0	3,0	6,0
	3,67	2	2,0	2,0	8,0
	4,00	5	5,0	5,0	13,0
	4,33	29	29,0	29,0	42,0
	4,67	27	27,0	27,0	69,0
	5,00	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,25	4	4,0	4,0	7,0
	3,50	2	2,0	2,0	9,0
	3,75	1	1,0	1,0	10,0
	4,25	20	20,0	20,0	30,0
	4,50	25	25,0	25,0	55,0
	4,75	20	20,0	20,0	75,0
	5,00	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**emphaty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	3	3,0	3,0	3,0
	3,40	2	2,0	2,0	5,0
	3,60	3	3,0	3,0	8,0
	3,80	3	3,0	3,0	11,0
	4,20	8	8,0	8,0	19,0
	4,40	21	21,0	21,0	40,0
	4,60	18	18,0	18,0	58,0
	4,80	21	21,0	21,0	79,0
	5,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



**LAMPIRAN 12**  
**DATA DESKRIPTIF KINERJA**

No res	tangible	reliability	responsive	assurance	empaty
1	4,4	4,2	5,00	4	4,6
2	4,4	4	4,33	4,25	3,8
3	4	4,4	4,33	4,5	4,6
4	3,4	3,4	3,33	3,25	3,6
5	4,8	4,6	5,00	5	5
6	4,4	4,2	4,33	4,25	4,2
7	5	4,6	5,00	5	5
8	3,6	3,6	4,33	4,25	3,8
9	5	4,8	4,33	4,5	4,6
10	4,4	3,8	3,00	3	3
11	5	4,8	4,67	4,25	4,8
12	4,4	3,8	3,33	3,25	3,6
13	4,6	4,8	5,00	5	5
14	3,2	3,4	4,33	4,25	4,2
15	4,2	4,6	5,00	5	5
16	3,8	3,6	4,33	4,25	3,8
17	4,8	4,6	4,33	4,75	4,4
18	3,4	3,2	3,00	3	3
19	4,6	5	4,67	4,5	4,4
20	4,4	4,2	3,67	3,25	3,4
21	4,6	5	5,00	5	5
22	4,4	4,2	4,33	4,25	4,4
23	4,8	4,6	4,67	5	5
24	3,4	3	3,67	4,25	4,4
25	4,8	4,4	4,67	4,5	4,4
26	3,4	3,2	3,00	3	3
27	5	5	4,33	4,5	4,2
28	4,4	4,2	4,33	3,25	3,4
29	4,6	4,6	4,33	5	5
30	4,4	3,8	3,33	4,25	4,4
31	3,6	3,4	3,33	3,25	4,6
32	4,6	5	5,00	5	4,8
33	3,2	4,4	4,33	4,25	4,6
34	5	5	5,00	5	4,6
35	4,2	4,4	4,33	4,25	3,4
36	5	4,4	4,33	4,5	3,8
37	4,2	3	3,00	3	3,6

38	4,6	4,2	4,00	4	4,4
39	3	3,4	3,67	3,5	4
40	3,4	5	5,00	5	4,4
41	5	4,4	3,67	3,75	4,6
42	4,4	3,8	5,00	4,75	4,8
43	5	4,8	4,67	4,5	4,6
44	4,4	4,4	5,00	4,75	4,4
45	4,4	4,8	4,67	4,5	3,2
46	3	4,2	4,00	4	4
47	4,2	4	3,00	3,25	3,4
48	3,4	3,6	4,33	4	4,8
49	5	3,2	3,33	4	3,8
50	3,4	5	5,00	4,5	4,6
51	5	4	3,33	4,25	4,4
52	4,4	5	5,00	4,75	5
53	5	4,2	4,33	4,75	4,4
54	4,4	4,6	5,00	4,75	4,4
55	4,4	3,2	4,33	4,5	3
56	3	4	4,67	3,5	4,2
57	4,2	3,4	3,00	3,5	3,4
58	3,4	4,8	3,33	3,75	5
59	5	3,6	5,00	4,25	3,4
60	3,4	5	4,33	4,25	5
61	5	4,4	5,00	5	4,4
62	4,4	5	4,33	4,25	4,8
63	5	4,2	4,33	5	4,4
64	4,4	4,2	3,00	4,25	4,4
65	4,4	3,4	4,00	4,5	3,4
66	3	3,8	3,67	3	3,8
67	4,2	3,8	5,00	3,75	3,6
68	3,4	4,8	3,33	4	4,8
69	5	3,6	5,00	4,75	3,6
70	3,4	5	4,33	3,75	4,6
71	5	4,4	5,00	4,25	4,8
72	4,4	5	4,33	4,5	4,6
73	5	4,2	4,33	3	4,8
74	4,4	4,2	3,00	4	4,4
75	4,4	3,4	4,00	3,5	3,8
76	3	3,8	3,67	5	4,6
77	4,2	3,8	5,00	4,75	4,8

78	3,4	5	4,67	4,75	4,6
79	5	3,4	4,67	4,75	4,6
80	3,4	5	4,67	4,5	3,4
81	5	4,2	4,33	3,5	3,8
82	4,4	5	3,33	3,75	3,6
83	5	4	4,00	3,75	4,4
84	4,4	4,4	3,33	4,25	4
85	4,4	3,2	4,67	4,75	4,4
86	3	4,2	4,00	4,25	5
87	4,2	3,4	4,33	5	4,4
88	3,4	5	4,67	4,5	5
89	5	4,6	4,67	5	4,4
90	4,8	4,8	4,67	4,5	4,4
91	4,6	4,6	4,33	4,25	3
92	4,8	4,6	3,33	3,25	4,2
93	4,6	5	4,33	4	3,4
94	4,8	4,4	5,00	3,75	5
95	4,4	4,6	4,33	5	3,4
96	3,8	3,8	4,67	3,5	5
97	3,6	4,2	3,00	4,75	3,6
98	3,6	3,2	4,00	4,75	4,6
99	4,2	4,4	3,33	4,75	4,8
100	4,4	3,6	5,00	4,75	4,6

جامعة بغداد

**LAMPIRAN 13**  
**UJI DESKRIPTIF KINERJA**

DESCRIPTIVES

VARIABLES=tangible reliability responsive assurance emphaty  
 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX .

**Descriptives**

[DataSet0]

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tangible	100	3,00	5,00	4,2560	,63059
reliability	100	3,00	5,00	4,2140	,58964
responsive	100	3,00	5,00	4,2267	,64941
assurance	100	3,00	5,00	4,2375	,60027
emphaty	100	3,00	5,00	4,2480	,58818
Valid N (listwise)	100				

FREQUENCIES

VARIABLES=tangible reliability responsive assurance emphaty  
 /ORDER= ANALYSIS .

**Frequencies**

[DataSet0]

**Statistics**

		tangible	reliability	res ponsive	assurance	emphaty
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

**Frequency Table**

**tangible**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,20	2	2,0	2,0	8,0
	3,40	14	14,0	14,0	22,0
	3,60	4	4,0	4,0	26,0
	3,80	2	2,0	2,0	28,0
	4,00	1	1,0	1,0	29,0
	4,20	9	9,0	9,0	38,0
	4,40	26	26,0	26,0	64,0
	4,60	8	8,0	8,0	72,0
	4,80	7	7,0	7,0	79,0
	5,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,0	2,0	2,0
	3,20	6	6,0	6,0	8,0
	3,40	9	9,0	9,0	17,0
	3,60	6	6,0	6,0	23,0
	3,80	9	9,0	9,0	32,0
	4,00	5	5,0	5,0	37,0
	4,20	15	15,0	15,0	52,0
	4,40	12	12,0	12,0	64,0
	4,60	11	11,0	11,0	75,0
	4,80	8	8,0	8,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**responsive**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	9	9,0	9,0	9,0
	3,33	12	12,0	12,0	21,0
	3,67	6	6,0	6,0	27,0
	4,00	7	7,0	7,0	34,0
	4,33	29	29,0	29,0	63,0
	4,67	15	15,0	15,0	78,0
	5,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

**assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,25	7	7,0	7,0	13,0
	3,50	6	6,0	6,0	19,0
	3,75	7	7,0	7,0	26,0
	4,00	8	8,0	8,0	34,0
	4,25	20	20,0	20,0	54,0
	4,50	15	15,0	15,0	69,0
	4,75	15	15,0	15,0	84,0
	5,00	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**emphaty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	5,0	5,0	5,0
	3,20	1	1,0	1,0	6,0
	3,40	10	10,0	10,0	16,0
	3,60	7	7,0	7,0	23,0
	3,80	8	8,0	8,0	31,0
	4,00	3	3,0	3,0	34,0
	4,20	5	5,0	5,0	39,0
	4,40	21	21,0	21,0	60,0
	4,60	16	16,0	16,0	76,0
	4,80	10	10,0	10,0	86,0
	5,00	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

## LAMPIRAN 14

### DATA KESESUAIAN

Nama Atribut Kualitas Pelayanan	Tki	Rata-rata Yi	Rata-rata Xi
1. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	95,14	4,53	4,31
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang periksa	92,53	4,55	4,21
3. Kondisi dan kebersihan alat-alat kesehatan yang dipakai	93,23	4,58	4,27
4. Kerapian dan kebersihan pakaian petugas	96,23	4,51	4,34
5. Kelengkapan media informasi seperti papan informasi biaya, prosedur pelayanan, dan kotak saran	91,81	4,52	4,15
Rata-rata tangible	93,79	4,54	4,26
6. Kepastian jadwal pelayanan (pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan)	91,61	4,53	4,15
7. Kepastian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan)	92,54	4,56	4,22
8. Kualitas obat yang tersedia untuk pasien	94,44	4,5	4,25
9. Prosedur pelayanan sederhana / tidak berbelit-belit	92,29	4,54	4,19
10. Persyaratan administrasi pelayanan yang jelas dan mudah	94,04	4,53	4,26
Rata-rata reliability	92,99	4,53	4,21
11. Waktu tunggu pasien untuk registrasi/mendaftar (setelah tiba di Puskesmas)	93,17	4,54	4,23
12. Waktu tunggu pasien untuk mendapat pelayanan ke ruang periksa dokter (setelah registrasi)	94,08	4,56	4,29
13. Waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat (setelah pelayanan di ruang periksa)	92,65	4,49	4,16
Rata-rata responsive	93,30	4,53	4,23
14. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan dengan seksama	94,88	4,49	4,26
15. Perawat melayani dengan ramah,	93,76	4,49	4,21

sopan dan terampil dalam melaksanakan tugas			
16. Petugas obat melayani dengan sopan, ramah dan menjelaskan cara pemakaian obat dengan jelas	95,30	4,47	4,26
17. Petugas administrasi/registrasi melayani dengan sopan, ramah dan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	92,54	4,56	4,22
Rata-rata assurance	94,12	4,50	4,24
18. Pasien/keluarga diberi kesempatan menyampaikan keluhan dan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter	95,77	4,49	4,3
19. Dokter mendengar keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian	94,00	4,5	4,23
20. Perawat melayani dengan sabar dan mempunyai kesungguhan terhadap keluhan pasien	94,05	4,54	4,27
21. Keadilan mendapatkan pelayanan (petugas memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien)	93,19	4,55	4,24
22. Kewajaran biaya pelayanan (keterjangkauan pasien terhadap besarnya biaya pelayanan).	92,31	4,55	4,2
Rata-rata emphaty	93,86	4,53	4,25
Jumlah keseluruhan variabel	468,06	22,63	21,18
Rata-rata keseluruhan variabel	93,61	4,53	4,23

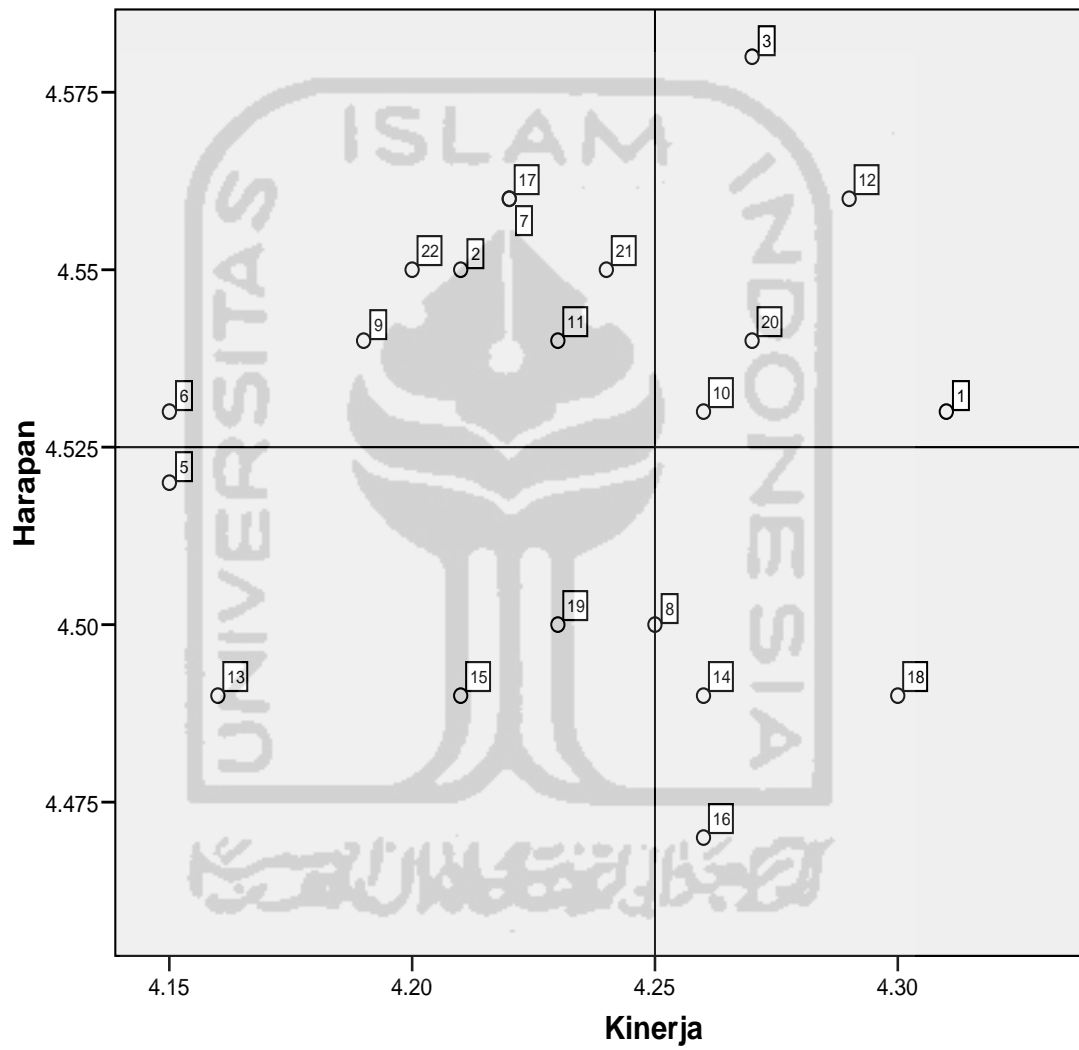


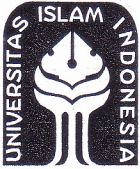
## LAMPIRAN 15

### DIAGRAM KARTESIUS

#### Graph

[DataSet0]





# UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

## FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283  
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

Nomor : 093/DEK/10/Div.SDM/III/2017  
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

Kepada Yth.  
Walikota Yogyakarta  
Cq. Ka. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan  
Kota Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Andika Prasetya  
No. Mahasiswa : 13311489  
Jurusan : Manajemen  
Alamat : Jl. Jenggotan No. 11 RT 19/RW 05 Kel. Bumijo Kec. Jetis Kota Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan/data pada Instansi/Perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tegalarjo Kota Yogyakarta”**

Dosen Pembimbing : Mochamad Nasito, Drs., M.M.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Yogyakarta, 06 Maret 2017

Dehan,



**Dr. D. Agus Harjito, M. Si**  
NIK. : 87 311 0103



PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 091227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : [www.pmperizinan.jogjakota.go.id](http://www.pmperizinan.jogjakota.go.id)

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0687  
0115/34

Membaca Surat : Dari Dekan Fak. Ekonomi - UII Yogyakarta  
Nomor : 093/DEK/10/Div/SDM/III/2017 Tanggal : 6 Maret 2017

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : ANDIKA PRASETYA  
No. Mhs/ NIM : 13311489  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Ekonomi - UII Yogyakarta  
Alamat : Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta  
Peranggungjawab : Mochamad Nasito, Drs., M.M  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TEGALREJO KOTA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 9 Maret 2017 s/d 9 Juni 2017  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

ANDIKA PRASETYA

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 09 Maret 2017

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan  
Sekretaris

Dra. CHRISTY DEWAYANI, MM  
NIP. 1962041981005020010