

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK KULIT & KELAMIN
RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

OLEH

TIARAWATI
22212337



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA BANDA ACEH
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK KULIT DAN
KELAMIN RSUD MEURAXA KOTA BANDA ACEH**

Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk dipertahankan dihadapan Tim enguji skripsi
Disidangkan Dihadapan Tim Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

Banda Aceh,

Pembimbing I



Bd. Rahmisyah, SST, M.Kes
NIDN. 0120058301

Pembimbing II



Ns. Eridha Putra, S.Kep. M.Kep
NIDN. 1313059002

Menyetujui

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Mahruri Saputra, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 1309028903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena



Uly Muzakir, MT
NIDN. 0127027902

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Tiarawati
Nim : 22212337
Program Studi : S.I Keperawatan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien di poli klinik kulit dan kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan pada Ujian skripsi Program Sarjana.

Banda Aceh, 29-07-2024

Pembimbing I



Bd. Rahmisyah, SST, M.Kes
NIDN : 0120058301

Pembimbing II



Ns. Eridha Putra. S.Kep.M.Kep
NIDN : 1313059002

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



Mahruri Saputra. S.Kep. Ns. M.Kep
NIDN : 1309028903

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji skripsi Disidangkan
Dihadapan Tim Program Studi Sarjana Keperawatan
Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena

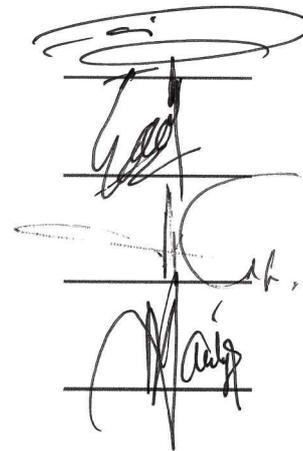
Banda Aceh,

Pembimbing I : Bd. Rahmisyah, SST, M.Kes
NIDN. 0120058301

Pembimbing II : Ns. Eridha Putra, S.Kep, M.Kep
NIDN.1313059002

Penguji I : Dr.Rita Novita, Mpd
NIDN.1309028903

Penguji II : Ns. Maulida, M.kep
NIDN.1308018102



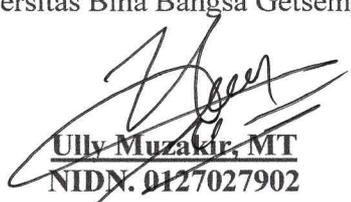
Menyetujui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan


Mahruri Saputra, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN.1309028903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains Teknologi dan Ilmu Kesehatan
Universitas Bina Bangsa Getsempena


Uly Muzakir, MT
NIDN. 0127027902

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK KULIT & KELAMIN RSU MEURAXA KOTA BANDA ACEH

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat. **Tujuan:** penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang berobat di poliklinik kulit dan kelamin Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan *deskriptif*. Penelitian ini dilakukan tanggal 01 Juni s/d 10 Juni 2024 dengan sampel sebanyak 81 responden. **Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas Tingkat kepuasan pasien di poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada kategori Puas dengan 53,08%. **Kesimpulan:** berdasarkan penelitian ini diketahui bahwa ada hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. **Saran:** Berdasarkan hasil penelitian maka saran peneliti melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di poliklinik kulit dan kelamin Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan
Daftar Pustaka : 3 Jurnal, 24 Buku (2013-2023)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SKEMA	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUANKEPUSTAKAAN	
2.1. Konsep Kepuasan Pasien.....	7
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan	8
2.3. Konsep Rumah Sakit	12
2.4. Konsep Pelayanan Rawat Jalan	17
2.5. Konsep/Teori Keperawatan	18
2.6. Penelitian Terkait.....	19
2.7. Kerangka Teori	20
2.8. Kerangka Konsep	20
2.9. Variabel Penelitian	20
2.10. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Konsep	26
3.2. Jenis dan Desain Penelitian	26
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.4. Definisi Operasional.....	28
3.5. Intrumen Penelitian	29
3.6. Uji Kuisisioner	32
3.7. Prosedur Penelitian.....	36
3.8. Pengolahan Data.....	36
3.9. Analisa Data	37

BAB 4 HASIL PENELITIAN	39
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.3 Pembahasan	43
BAB 5 PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional	25
Tabel 3.1. Uji Validitas Item Tangibel	28
Tabel 3.2. Uji Validitas Item Reabiliti.....	28
Tabel 3.3. Uji Validitas Item Responsiveness	29
Tabel 3.4. Uji Validitas Item Assurance	30
Tabel 3.5. Uji Validitas Item Empati	30
Tabel 3.6. Uji Reabilitas.....	31
Tabel 4.1. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin Responden yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA.....	37
Tabel 4.2. Distribusi frekuensi pendidikan Responden yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA.....	37
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi Berdasarkan variabel tangibelyang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA	38
Tabel 4.4. Distribusi frekuensi Berdasarkan variabel Reability yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA ...	38
Tabel 4.5. Distribusi frekuensi Berdasarkan variabel Responsiveness yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA	39
Tabel 4.6. Distribusi frekuensi Berdasarkan variabel Assurance yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA .	39
Tabel 4.7. Distribusi frekuensi Frekuensi Berdasarkan variabel Empati yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA	40
Tabel 4.8. Distribusi frekuensi Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA.....	40

Tabel 4.9. Pengaruh tangible terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa.....	41
Tabel 4.10. Pengaruh reability terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa.....	42
Tabel 4.11. Pengaruh responsiveness terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa.....	43
Tabel 4.12. Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa.....	44
Tabel 4.13. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa.....	45

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1. Kerangka Teoritis	22
Skema 2.2. Kerangka Konsep	22

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 3 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Master Data
- Lampiran 6 : Surat Izin Pengambilan Data Dari UBBG
- Lampiran 7 : Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari RSUD Meuraxa
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian Dari UBBG
- Lampiran 9 : Surat Izin Selesai Penelitian Dari RSUD Meuraxa
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 : Lembar Konsul

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan keperawatan prima adalah pelayanan keperawatan profesional yang memiliki mutu, kualitas, bersifat efektif, efisien sehingga memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keinginan lebih dari yang diharapkan pelanggan atau pasien. Pelayanan prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. (Nurusalam, 2018).

Wijono, D, (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah pemakaian dimana pelayanan yang diberikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pasien. Pasien yang dirawat di rumah sakit melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diterimanya dan dari evaluasi itulah pasien mengetahui apakah mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau tidak.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Lupiyoadi (2014) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen

kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen yang diterima dengan kenyataan oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Hasil beberapa survei dan riset tersebut menunjukkan kondisi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hal itu terjadi nampaknya karena dinamika tuntutan pasien yang demikian cepat berubah namun tidak diimbangi dengan kecepatan perubahan pola kerja dan tindakan perawat. Perawat lebih banyak berfokus pada kinerja medik atau teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi dependen atau fungsi pelimpahan dari dokter) padahal pasien nampaknya justru mengharapkan kinerja perawat sesuai normatifnya yaitu lebih berfokus pada aspek yang berkaitan dengan dimensi non teknik keperawatan (pelaksanaan fungsi *independent*) (Potter & Perry, 2015).

Rumah sakit mempengaruhi pasien untuk berobat dengan menawarkan fasilitas-fasilitas baru yang semakin beragamnya dan bervariasi (Khasanah, 2015). Menurut Parasuraman dkk ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*emphaty*) (Farida, 2017).

Budiarto (2019), dengan judul “hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empaty*) menghasilkan 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.

Salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa yang merupakan rumah sakit pemerintah yang berlokasi di Jl. Soekarno - Hatta No.1, Mibo, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh, dengan pelayanan kesehatan rujukan dari Kota Banda Aceh. Pada awalnya RSUD Meuraxa merupakan rumah sakit milik Yayasan Meuraxa yang didirikan oleh tokoh-tokoh masyarakat dari kecamatan Meuraxa Kota Banda Aceh. Secara resmi rumah sakit ini kemudian diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Aceh melalui Gubernur Daerah Istimewa Aceh pada, tanggal 26 April 1997, dengan surat penyerahan Nomor: 15/PKS/1997. Selanjutnya secara resmi

pada tanggal 20 September 1997 oleh Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Aceh, yang tercantum dalam surat Nomor: 445/653/1997, pengelolaan rumah sakit yang kemudian diberi nama Rumah Sakit Umum Meuraxa ini diserahkan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh untuk dijadikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kota Banda Aceh. Tujuan penyerahan pengelolaan ini guna menunjang proses peningkatan dan pengembangan fungsi dan peran RSUD Meuraxa agar lebih efisien dan efektif sebagai instansi pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat

Peneliti mengamati kepuasan merupakan hal yang paling sensitif terkait dengan pelayanan kesehatan termasuk di RS Meuraxa yang menerima rujukan untuk wilayah Kota Banda Aceh. Dengan tingkat kunjungan yang tinggi maka harus diimbangi dengan kualitas pelayanan bagi pasien yang mumpuni, sehingga pelayanan yang dilakukan pada pasien mendapatkan tingkat kepuasan yang baik dari pasien tersebut. Hal tersebut meliputi yang meliputi dimensi tangible (berwujud/ bukti langsung), dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati). Dari hasil survey awal peneliti mendapatkan bahwa masalah yang terjadi terkait kepuasan di Poliklinik RS Meuraxa adalah ketika peneliti melakukan pengamatan langsung yaitu bangunan rumah sakit yang tergolong bangunan permanen yang tidak mendapat perhatian, bangunan yang hanya terdiri dari 1 lantai, yang membuat rumah sakit menjadi panas membuat pasien kurang nyaman, hal ini sangat erat kaitannya dengan RS pemerintah dimana segala perbaikan harus

disesuaikan dengan Anggaran Daerah. Permasalahan lain yaitu dokter yang terlambat masuk kedalam ruangan poli karena harus visite terlebih dahulu ke ruangan rawat. RS Meuraxa juga sudah membuat SIM-RS untuk memudahkan pelayanan online bagi pasien namun hingga saat ini belum optimal karena akses yang masih terbatas dan mengalami gangguan.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari RM RS Meuraxa Kota Banda Aceh bahwa total kunjungan Poliklinik Kulit dan Kelamin bulan April 2024 sebanyak 127 kunjungan. Kepala Ruang Poliklinik Kulit & Kelamin mengatakan bahwa selama ini kunjungan Poli KK relatif meningkat karena banyaknya konsul dari bagian lainnya dimana mayoritas diagnosa yang muncul adalah masalah alergi. Adapun kendala yang selama ini dirasakan adalah tidak dapat dibatasinya pasien yang berkunjung sehingga di sela waktu istirahat pun harus tetap melayani pasien dan dipersulit dengan ruang konsultasi serta ruang tunggu yang belum seimbang dengan total kunjungan pasien perharinya.

Menurut survei awal yang dilakukan pada 10 pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan di poli kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa didapatkan bahwa Beberapa diantaranya ialah ruang tunggu yang tidak memadai untuk pasien di poliklinik KK Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa sehingga menyebabkan pasien yang menunggu untuk diperiksa harus duduk berdesakan. Kedua adalah antrian yang tidak teratur sehingga kadang-kadang pasien komplain karena merasa pasien yang datang setelah mereka dilayani lebih dahulu, inilah yang sering kali

dikeluhkan oleh pasien bahwa pegawai/perawat terkesan tidak profesional dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi maka peneliti melakukan penelitian tentang “tingkat kepuasan pasien di Poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa tahun 2024”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa tahun 2024.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *tangibel*.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *reability*.
3. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *responsivenes*.
4. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *assurance*.

5. Untuk mengetahui kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *empati*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Diharapkan penulis mampu menerapkan disiplin ilmu di lapangan khususnya dalam manajemen keperawatan dalam menerapkan pelayanan kesehatan

1.4.2. Bagi RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Poliklinik Kulit dan Kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di tahun-tahun berikutnya.

1.4.3. Bagi Universitas UBBG

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi bagi institusi pendidikan keperawatan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berobat di pelayanan kesehatan.

BAB 2

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

1.1. Kepuasan Pasien

1.1.1. Pengertian

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan. Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja yang didapatkan setelahnya (Kotler, 2018).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Azwar, A. 2018).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat tergantung dari pelayanan dokter yang menyangkut tentang sifat kepribadian dokter seperti tanggung rasa, mudah dihubungi, dan memberikan kepercayaan serta bagaimana cara mengurus pasien seperti cermat dan teliti (Budiarto, 2015).

1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

1.2.1. Pengertian

Kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. (Aritonang, 2015).

1.2.2. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan dalam Kepuasan Pasien

Pada hirarkinya, Rumah sakit merupakan salah satu jenis industri jasa, oleh karena itu mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit harus dapat diaplikasi didalamnya. Mutu pelayanan adalah kemampuan rumah sakit memberi pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Menurut Budiarto (2015) bahwa salah satu pengukuran tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan disampaikan oleh Berry dan Parasuraman menyebutkan beberapa dimensi mutu yaitu:

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Kemampuan penyelenggara pelayanan untuk berpenampilan menarik, mempersiapkan dan menyediakan tempat pelayanan yang nyaman, bersih, rapi dan nyaman.

Penyelenggara pelayanan mampu menunjukkan kesiapan dalam menyediakan peralatan yang dibutuhkan pasien. Ketampakan fisik (*tangibles*) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Disamping itu kemampuan pemberi pelayanan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat didalamnya, penampilan tenaga kesehatan, penampilan ruangan, dan peralatan dalam keadaan siap pakai, akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pelanggan karena dimensi kenyataan/tampilan fisika adalah yang pertama kali menjadi perhatian pelanggan ketika mereka menggunakan fasilitas rumah sakit.

Kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Pada suatu bentuk kualitas pelayanan yang diperhatikan perusahaan, maka terdapat suatu dimensi yang disebut dengan *tangibles* atau bukti langsung. Bukti langsung disini dapat diartikan sebagai bagaimana

kemampuan perusahaan atau produsen dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan masyarakat selaku konsumen. *Tangibles* disini berupa tampilan atau penampilan fisik dapat diraba atau dilihat oleh konsumen, dirasakan dampaknya secara langsung dari hal-hal yang telah dilakukan perusahaan tersebut.

Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pekerja. Adapun indicator dalam variable fasilitas fisik ini yaitu :

- a) Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.
 - b) Ruang rawat inap nyaman.
 - c) Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap
 - d) Penampilan dokter dan perawat bersih dan rapi
 - e) Alat makan dan minum bersih dan baik
 - f) Kursi roda/ Trolly tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien keruang rawat inap.
- b. Keandalan (*Reliability*)

Menunjukkan kemampuan petugas untuk melaksanakan pemberian jasa pelayanan melalui prosedur yang cepat dan mudah, memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan rawatan secara cepat dan tepat serta dapat dipercaya dan tepat waktu. Indikator reliabilitas merupakan indikator yang berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan

pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta apakah konsumen segera mendapatkan perbaikan apabila terjadi kesalahan. Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sejak pertama kali.

c. Reliability

Menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Indikator variabel keandalan ini yaitu:

- a) Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.
- b) Dokter datang tepat waktu.
- c) Kesiapan dokter melayani pasien.
- d) Dokter bertindak cepat.

- e) Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat.
 - f) Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan.
- d. Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan sikap kemauan petugas untuk membantu pelanggan mengatasi keluhan atau masalah yang dihadapi dengan pemberian pelayanan mengatasi keluhan atau masalah yang dihadapi dengan pemberian pelayanan secara cepat dan tepat. Petugas mampu member informasi secara tegas dan dapat dimengerti dengan mudah oleh pelanggan. Pertanggungjawaban dalam artian disini merupakan suatu kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan

Menurut Lovelock responsifitas merupakan kemampuan unit pelaksana untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsifitas menunjuk pada keselarasan program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna jasa. Responsifitas masuk sebagai salah satu kriteria pelayanan karena responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan unit pelaksana dalam memenuhi kebutuhan

masyarakat dan menyediakan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Responsifitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan dari unit pelaksana dalam mewujudkan misinya

Daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Adapun indikator-indikator dalam variabel daya tanggap ini yaitu :

- a) Dokter selalu menanyakan keluhan pasien.
 - b) Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien
 - c) Dokter member penjelasan tentang penyakit pasien
 - d) Perawat bersikap ramah dan sopan
 - e) Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarganya.
- e. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan petugas untuk memberikan perlindungan dan rasa aman kepada pengguna layanan yang disebabkan oleh penyelenggara pelayanan. Pasien meyakini bahwa petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dapat menyelesaikan atau membantu pasien mengatasi keluhan atau penyakitnya. Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian

dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Jaminan terdiri dari empat (4) hal mencakup:

1. *Competency* yaitu kepemilikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan.
2. *Courtesy* mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayan.
3. *Credibility* mencakup kepercayaan terhadap kejujuran dari sipemberi jasa.
4. *Security* mencakup kebebasan dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Adapun indikator variabel jaminan ini yaitu :
 - a) Perilaku dokter menimbulkan rasa aman.
 - b) Perawat terdidik dan mampu melayani pasien.
 - c) Biaya perawatan terjangkau.
 - d) Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.
 - e) Petugas selalu teliti dalam setiap melakukan pelayanan.
 - f) Kenyamanan pasien.
- f. *Emphati (Empathy)*

Kepedulian yang di tunjukkan oleh petugas pada saat memberikan pelayanan dalam bentuk perhatian khusus kepada pasien dan keluarganya serta memberikan pelayanan tanpa

melihat adanya perbedaan sosial pasien. 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.

Kepedulian mencakup (3) tiga hal yakni;

1. *Accessibility* yaitu kemudahan untuk mendekati dan menghubungi.
2. *Communication Skills* yaitu pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan, mendengarkan pertanyaan pelanggan.
3. *Understanding the customer* yaitu perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya. Adapun indikator-indicator dalam variabel jaminan ini yaitu:
 - a) Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.
 - b) Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.
 - c) Perawat selalu mengingatkan keamanan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya
 - d) Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi

- e) Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

3.1. Konsep Rumah Sakit

3.1.1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Aditama, 2017).

Selanjutnya dikatakan bahwa Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks (Wijono, D, 2018).

Rumah sakit bukan hanya sebuah tempat berobat, tetapi juga sebuah fasilitas, institusi dan sebuah organisasi, rumah sakit adalah institusi atau fasilitas yang menyediakan pelayanan pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

11 tahun 2016 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes RI, 2020).

3.1.2. Fungsi fungsi Rumah Sakit

Menurut Wasis (2016) bahwa fungsi rumah sakit, antara lain:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

3.1.3. Jenis Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2018 Jenis – jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi : Pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap,

pelayanan bedah, pelayanan persalinan dan perinatologi, pelayanan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi , pelayanan transfusi darah, pelayanan keluarga miskin, pelayanan rekam medis, pengelolaan limbah, pelayanan administrasi manajemen, pelayanan ambulans/kereta jenazah, pelayanan pemulasaraan jenazah, pelayanan laundry, pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit dan pencegahan pengendalian infeksi .

3.1.4. Standar Pelayanan Minimal RumahSakit

Standar pelayanan minimal Rumah Sakit umum daerah diatur dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 228/ Menkes/ SK/ III/ 2002. Dalam Keputusan Menteri ini dituliskan bahwa :

- a. Standar pelayanan minimal Rumah Sakit daerah adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen Rumah Sakit, pelayanan medik, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan baik rawat inap maupun rawat jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh Rumah Sakit.
- b. Indikator. Indikator adalah merupakan variabel ukuran yang dapat menunjukkan indikasi-indikasi terjadinya perubahan tertentu.
- c. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Standar ini dapat

ditentukan berdasarkan kesepakatan provinsi, kabupaten/kota sesuai dengan *evidence base*.

- d. Bahwa rumah sakit sesuai dengan kewenangannya wajib yang harus dilaksanakan oleh Rumah Sakit Provinsi/Kabupaten/Kota, maka harus memberikan pelayanan keluarga miskin dengan biaya ditanggung pemerintah.
- e. Secara khusus selain pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat wilayah setempat maka Rumah Sakit juga harus meningkatkan manajemen dalam rumah sakit yang meliputi : manajemen sumber daya manusia, keuangan, manajemen sistem informasi Rumah Sakit, kedalam dan keluar Rumah Sakit, Sarana prasarana dan mutu pelayanan.

3.1.5. Kewajiban Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 kewajiban Rumah Sakit meliputi :

- a. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada Bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- b. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- c. Melaksanakan fungsi sosial;
- d. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;

- e. Melaksanakan etika rumah sakit;
- f. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan Bencana;
- g. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
- h. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
- i. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (*hospital by laws*);
- j. Mengupayakan keamanan pasien, pengunjung dan petugas di rumah sakit;
- k. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok;
- l. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- m. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- n. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
- o. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- p. Menyelenggarakan rekam medis;

- q. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
- r. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien;
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas;
- t. menjamin hak petugas yang bekerja di rumah sakit.

3.2. Pelayanan Rawat Jalan

Rawat Jalan adalah pelayanan kedokteran di Indonesia dapat di bedakan atas dua macam yaitu diselenggarakan oleh swasta banyak macamnya, yaitu praktek bidan, praktek gigi, praktek darurat (perorangan atau kelompok), poliklinik, balai pengobatan, dan sebagainya. Yang seperti ini sebagai pelaksanaan pelayanan kesehatan tingkat pertama serta praktek dokter spesialis dan rumah sakit sebagai jenjang sarana pelayanan kesehatan tingkat ke-2 dan ke-3 (Rangkuti, 2019).

Pelayanan rawat jalan di rumah sakit merupakan salah satu Instalasi yang wajib ada di rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit Rumah Sakit menetap merupakan rumah sakit yang didirikan secara permanen untuk jangka waktu lama untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Nur, 2016).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan rawat jalan dibagi menjadi 2 macam rawat jalan, diantaranya :

3.2.1. Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif

Pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap di Rumah Sakit dengan sarana dan prasarana di atas standar.

3.2.2. Pelayanan Rawat Jalan Reguler

Pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis.

3.3. Konsep Hasil Ukur Kepuasan

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut (Sugiyono, 2016) :

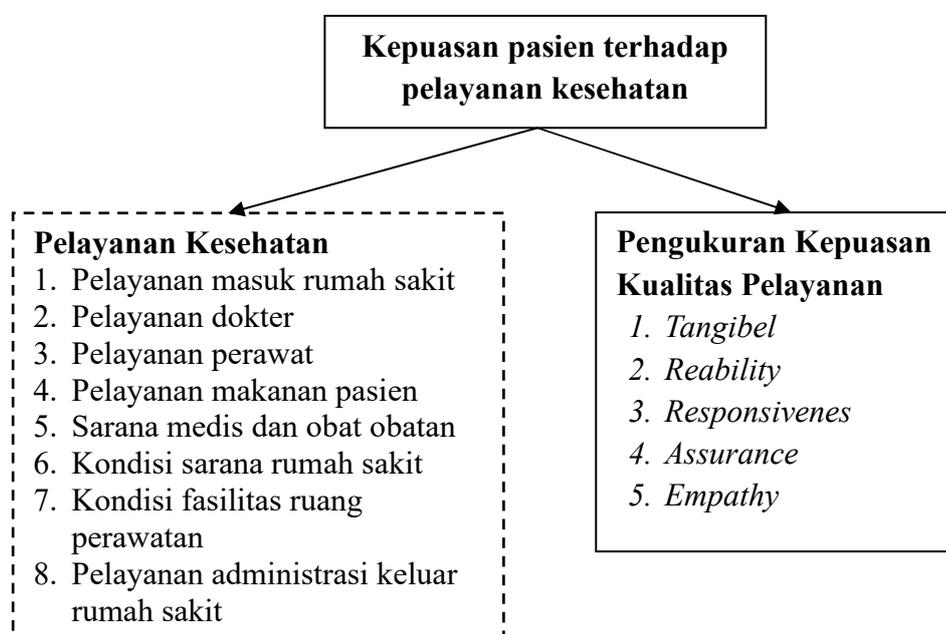
- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria

interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas
- 2) Angka 26 % – 50 % = tidak puas
- 3) Angka 51 % - 75 % = puas
- 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas

3.4. Kerangka Teori



Skema 2.1:

Kerangka Teori Menurut Aditama Tjandra Y., (2017), Aritonang Lerbin R. (2015)

Keterangan:

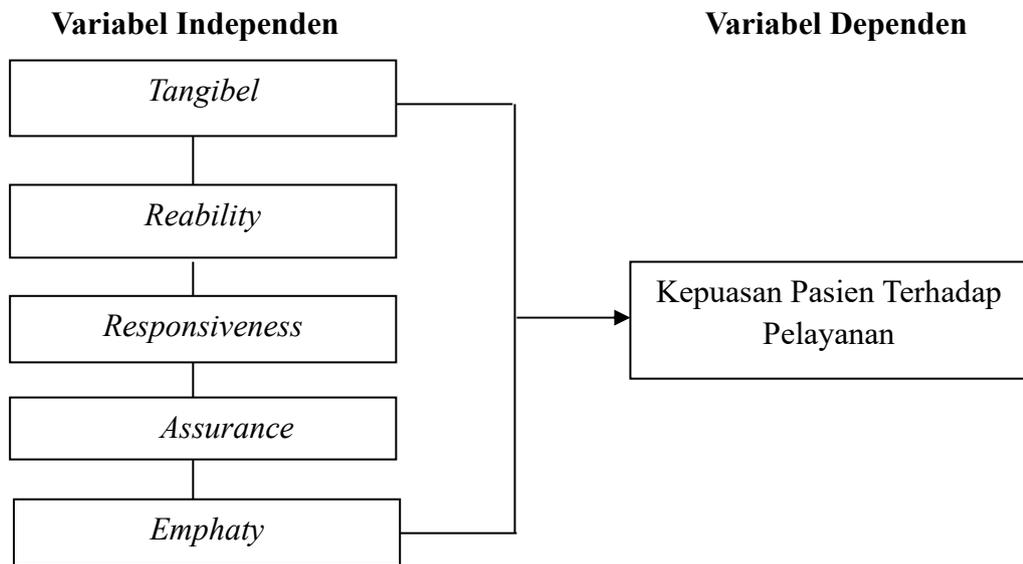
————— : Variabel Diteliti

----- : Variabel Tidak Diteliti

3.5. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian dengan menggunakan beberapa

variabel yang digambarkan sebagai berikut:



Skema 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

BAB 3

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan strategi penelitian deskriptif. Menurut Rukajat, (2018) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara realistik, nyata dan kekinian, karena penelitian ini terdiri dari membuat uraian, gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan tepat mengenai fakta, ciri dan hubungan antara fenomena yang dipelajari.

3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di poliklinik kulit dan kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 10 Juni s/d 1 Juli 2024.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan di teliti (Notoadmodjo, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di poli kulit dan kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Aceh Jumlah kunjungan pada Januari s/d April 2024 sebanyak 427 kunjungan.

3.3.2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti (Notoadmodjo, 2015). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (10%)

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

$$n = \frac{427}{1 + 427(0.1)^2}$$

$$n = \frac{427}{1 + 4,27}$$

$$n = \frac{427}{5,27}$$

$$n = 81,02 \text{ dibulatkan menjadi } 81$$

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara *accidental sampling* yaitu suatu teknik penetapan sampel dimana sampel dapat ditemukan langsung di tempat penelitian.

3.4. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Variable Independen						
1. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.	penampilan fasilitas fisik, peralatanperalatan, sumber daya manusia (petugas kesehatan) serta alat komunikasi komunikas	Wawancara terpimpin	Kuisisioner	Ordinal	1) Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas 2) Angka 26 % - 50 % = tidak puas 3) Angka 51 % - 75 % = puas 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat sejak pertama kali.	kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan	Wawancara terpimpin	Kuisisioner	Ordinal	Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas 2) Angka 26 % - 50 % = tidak puas 3) Angka 51 % - 75 % = puas 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.	Meliputi kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, kecepatan dan ketepatan menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan	Wawancara terpimpin	Kuisisioner	Ordinal	Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas 2) Angka 26 % - 50 % = tidak puas 3) Angka 51 % - 75 % = puas 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas

		masalah dari pelanggan, serta kesediaan menangani				
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (trust) dan kepercayaan pelanggan (confidence).	Meliputi kompetensi pelayanan kesehatan, keramahan (sopan santun) kepada pasien, dan keamanan operasinya (bebas dari bahaya dan bebas dari risiko keraguruan)	Wawancara terpinpin	Kuisisioner	Ordinal	Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas 2) Angka 26 % - 50 % = tidak puas 3) Angka 51 % - 75 % = puas 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas
5. <i>Emphaty</i> (Perhatian)	Empati merupakan kemampuan memahami masalah pelanggannya bertindak demi kepentingan pelanggan, dan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	kemampuan petugas dalam menempatkan n dirinya pada pasie, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, serta dapat memahami kebutuhan pasien	Wawancara terpinpin	Kuisisioner	Ordinal	Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas 2) Angka 26 % - 50 % = tidak puas 3) Angka 51 % - 75 % = puas 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas

3.5. Instrument Penelitian

Instrumen merupakan alat untuk mengumpulkan data, dapat diartikan sebagai alat ukur, dalam penelitian ini menggunakan angket namun sebagian besar menggunakan angket sebagai instrumennya. Angket

berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan responden. Kuisisioner ini menggunakan Skala *Dicotomy Choise (skala guttman)*, yaitu skala digunakan untuk mendapatkan jawaban yang tegas dari responden mengenai suatu keadaan atau pernyataan. Kuisisioner yang dipakai dalam penelitian ini sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya yaitu Khasanah (2015) dan Nur (2018).

Sebagai alat pengumpulan data dalam pengumpulan penelitian ini, peneliti menggunakan kuisisioner terdiri dari dua bagian, yaitu :

1. Bagian A berupa data demografi responden yang digunakan sebagai kuisisioner pembuka meliputi umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, jenis kelamin dan jumlah kunjungan.
2. Bagian B, berupa kuisisioner penelitian yang terdiri dari:

a. Tangibel

Skala kuisisioner menggunakan skala likert yaitu dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

b. Reability

Skala kuisisioner menggunakan skala likert yaitu dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4

- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

c. Responsiveness

Skala kuesioner menggunakan skala likert yaitu dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

d. Assurance

Skala kuesioner menggunakan skala likert yaitu dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

e. Empati

Skala kuesioner menggunakan skala likert yaitu dengan bobot penilaian sebagai berikut:

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

3.6. Uji Kuisisioner

Kuisisioner yang dipakai dalam penelitian ini sudah diteliti oleh peneliti sebelumnya yaitu Nur (2018), adapun lampiran hasil uji kuisisioner sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Validitas instrumen adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dengan 15 orang responden. Angka kritis adalah 0,514. Bila nilai korelasi dari pernyataan dalam kuisisioner diatas 0,514 maka pernyataan itu valid. Sebaliknya bila dibawah 0,514 maka pernyataan tersebut tidak valid. Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 diperoleh perhitungan uji validitas sebagai berikut :

a. *Tangibel*

Tabel 3.1. Uji Validitas Item *Tangibel*

No	Coreected item-total Correlation	r = 0,5140	Validitas
1	.657	0,5140	Valid
2	.701	0,5140	Valid
3	.756	0,5140	Valid
4	.955	0,5140	Valid
5	.883	0,5140	Valid
6	.969	0,5140	Valid
7	.916	0,5140	Valid

8	.854	0,5140	Valid
---	------	--------	-------

Sumber : Nur (2018)

Tabel 3.1, menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil validitas diatas maka seluruh item pertanyaan untuk instrumen variabel tangibel dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

b. *Reability*

Tabel 3.2. Uji Validitas Item *reability*

No	Coreected item-total Correlation	$r = 0,5140$	Validitas
1	.554	0,5140	Valid
2	.913	0,5140	Valid
3	.934	0,5140	Valid
4	.740	0,5140	Valid
5	.762	0,5140	Valid
6	.911	0,5140	Valid
7	.690	0,5140	Valid
8	.934	0,5140	Valid

Sumber : Nur (2018)

Tabel 3.2, menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil validitas diatas maka seluruh item pertanyaan untuk instrumen variable *reability* dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

c. *Resposiveness*

Tabel 3.3. Uji Validitas Item *responsiveness*

No	Coreected item-total Correlation	$r = 0,5140$	Validitas
1	.661	0,5140	Valid
2	.923	0,5140	Valid
3	.905	0,5140	Valid
4	.686	0,5140	Valid

5	.738	0,5140	Valid
6	.935	0,5140	Valid
7	.701	0,5140	Valid
8	.905	0,5140	Valid

Sumber : Sumber : Nur (2018)

Tabel 3.3, menunjukkan bahwa nilai r hitung > dari nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil validitas diatas maka seluruh item pertanyaan untuk instrumen variable *responsiveness* dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

d. Assurance

Tabel 3.4. Uji Validitas Item *assurance*

No	Coreected item-total Correlation	$r = 0,5140$	Validitas
1	.724	0,5140	Valid
2	.959	0,5140	Valid
3	.958	0,5140	Valid
4	.920	0,5140	Valid
5	.893	0,5140	Valid
6	.967	0,5140	Valid
7	.846	0,5140	Valid
8	.958	0,5140	Valid

Sumber : Sumber : Nur (2018)

Tabel 3.4, menunjukkan bahwa nilai r hitung > dari nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil validitas diatas maka seluruh item pertanyaan untuk instrumen variable *assurance* dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

e. Empati

Tabel 3.5. Uji Validitas Item *empati*

No	Coreected item-total Correlation	$r = 0,5140$	Validitas
----	-------------------------------------	--------------	-----------

1	.600	0,5140	Valid
2	.598	0,5140	Valid
3	.562	0,5140	Valid
4	.878	0,5140	Valid
5	.833	0,5140	Valid
6	.910	0,5140	Valid
7	.878	0,5140	Valid
8	.597	0,5140	Valid

Sumber : Sumber : Nur (2018)

Tabel 3.4, menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil validitas diatas maka seluruh item pertanyaan untuk instrumen variable *empati* dinyatakan valid dan bisa digunakan dalam penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas Instrument

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Berdasarkan uji reabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 diperoleh hasil pengujian yang telah dilakukan didapatkan nilai *cronbach's alpha* pada variabel kepuasan pasien yaitu 0,859.

3.7. Prosedur Penelitian

Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner, adapun prosedur pengumpulan data dengan melalui tahap persiapan pengumpulan data melalui prosedur administrasi dengan cara mendapat izin dari Ka. Prodi Profesu Ners Universitas Bina Bangsa Getsempena

disampaikan kepada Kepala Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh yang selanjutnya untuk mendapat izin penelitian dan mendapatkan informasi secara detail tentang jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD Meuraxa Banda Aceh yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

3.8. Pengolahan Data

Pengolahan data dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 3.9.1 *Editing* yaitu mengoreksi kesalahan-kesalahan dalam pengisian atau pengambilan data. Pada tahap ini data yang telah dikumpulkan dilakukan pengecekan nama dan identitas responden, mengecek kelengkapan data dengan memeriksa isi instrument pengumpulan data. Apabila ada kekurangan isi atau halaman maka kuisisioner akan dikembalikan untuk diisi ulang atau diberikan kepada responden baru.
- 3.9.2 *Coding* yaitu mengklarifikasikan jawaban menurut macamnya dengan memberikan kode tertentu. Pada tahap ini data yang telah diperoleh diberikan angka-angka atau kode-kode tertentu untuk memudahkan pengenalan data.
- 3.9.3 *Tranfering*, data yang telah diberi kode disusun secara berurutan dari responden pertama sampai dengan responden terakhir, selanjutnya dimasukkan kedalam tabel.

3.9.4 *Tabulating*, yaitu penyajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan penjelasan secara narasi .

3.9. Analisa Data

3.9.1 Analisis Univariat

Analisa univariat dilakukan untuk menganalisis persentase seluruh responden yang diteliti. Analisis univariat dilakukan dengan tujuan untuk memdeskripsikan persentase tiap-tiap variabel dalam penelitian ini yaitu *tangibel*, *reability*, *rensponsiveness*, *asurance*, *empathi*. Untuk mendeskripsikan persentase tiap-tiap variabel maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

\bar{x} = Mean

$\sum x$ = Total Nilai Responden

N = Sampel

Setelah didapatkan nilai rata-rata ,selanjutnya setiap variabel yang diteliti dikelompokkan dalam kategori masing-masing yang telah dibuat sesuai variabel dan ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi. Analisis univariat untuk data kategorik hanya membutuhkan persentase dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f_1}{N} \times 100$$

Keterangan :

P: Persentase

f_1 : Frekuensi teramati

N: Jumlah responden yang menjadi sampel .

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh berdiri sejak tahun 1997 yang terletak di jalan Soekarno Hatta Desa Mibo Kecamatan Banda Raya. Pada tanggal 23 Desember 2009 RSUD Meuraxa ditetapkan menjadi rumah sakit yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) oleh Walikota Banda Aceh melalui surat keputusan Walikota Banda Aceh No : 315/2009 dan terhitung sejak 18 Oktober 2010 ditetapkan sebagai rumah sakit dengan klasifikasi Kelas B Non Pendidikan melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1519/Menkes/SK/X/2010.

Pada tanggal 17 November 2011 RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh melakukan penilaian akreditasi dan telah dinyatakan lulus akreditasi dengan 12 pelayanan dan diperoleh sertifikat akreditasi dengan nomor KARS-SERT/1381/XI/2011. Pada tahun 2017 dan Tahun 2023, RSUD Meuraxa kembali memperoleh predikat Akreditasi Paripurna.

Pada tahun 2018 RSUD Meuraxa kembali melakukan penilaian akreditasi pelayanan rumah sakit dengan surveyor berasal dari Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI). Hal tersebut bertujuan untuk legalitas RSUD Meuraxa sebagai RS dengan pelayanan islami juga sebagai upaya untuk mewujudkan visi dan misi Walikota Banda Aceh sebagai Kota Gemilang dalam Bingkai Syari'ah.

4.2 Hasil Penelitian

Pengumpulan data penelitian telah dilakukan pada tanggal 10 Juni s/d 1 Juli 2024 di ruang Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sebanyak 81 responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dengan menggunakan alat ukur berbentuk kuesioner. Adapun hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut:

4.2.1 Data Demografi

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Data Demografi Responden yang Berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	35	43,20%
Perempuan	46	56,80%
Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMP	12	14,82%
SMA	49	60,49%
Diploma	9	11,11%
Sarjana	11	13,58%
Total	81	100%

Sumber : Data Primer (Tahun, 2024)

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan yaitu sebanyak 46 responden (56,8%) dengan sebagian besar Pendidikan responden adalah berpendidikan SMA yaitu sebanyak 49 responden (60,49%).

4.2.2 Analisa Univariat

1. *Tangibel*

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel
Tangibel yang Berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin
RSU Meuraxa Kota Banda Aceh

No	<i>Tangibel</i>	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	20	24,69
2	Tidak Puas	25	30,86
3	Puas	36	44,44
	Total	81	100

Sumber : Data Primer (Tahun, 2024)

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *tangibel* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RS Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 36 responden (44,44%).

2. *Reability*

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel
reability yang Berobat Di Poliklinik Kulit & Kelamin
RS Meuraxa Banda Aceh

No	<i>Reability</i>	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Puas	27	33,33
2	Tidak Puas	26	32,10
3	Puas	28	34,57
	Total	81	100

Sumber : Data Primer (Tahun, 2024)

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *reability* yang berobat

di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 28 responden (34,57%).

3. *Responsiveness*

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel
Responsiveness yang Berobat Di Poliklinik Kulit & Kelamin
RSU Meuraxa Kota Banda Aceh

No	<i>Responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase%
1	Sangat Puas	26	32,10
2	Tidak Puas	22	27,16
3	Puas	33	40,74
	Total	81	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *responsiveness* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 33 responden (40,74%).

4. *Assurance*

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel
Assurance yang Berobat Di Poliklinik Kulit & Kelamin
RSU Meuraxa Banda Aceh

No	<i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	22	27,16
2	Tidak Puas	24	29,63
3	Puas	35	43,21
	Total	81	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *assurance* yang

berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 35 responden (43,21%).

5. *Empati*

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Variabel Empati yang Berobat Di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Banda Aceh

No	Empati	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	18	22,22
2	Tidak Puas	22	27,16
3	Puas	41	50,62
	Total	81	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *empati* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 41 responden (50,62%).

4.3 Pembahasan

1. *Tangibel*

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *tangibel* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori” puas” yaitu sebanyak 36 responden (44,44%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ikbal tahun 2023, hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan uji

keberartian koefisien regresi antara *tangibel* dengan kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Cendrawasih diperoleh nilai koefisien *tangibel* dengan $p = 0,000 > \alpha = 0,05$ dengan mayoritas pada kategori puas dengan 63,08%.

Adapun pengertian bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya dan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat (Wijono, 2018).

Dimensi *tangibel* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi tangible dalam kualitas pelayanan. Aspek tangible juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek tangible masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi (Tjiptono, 2016).

Dimensi *tangible* umumnya lebih penting terhadap pelanggan baru. dimensi *tangible* umumnya tidak terlalu penting bagi pelanggan yang telah lama menjalin hubungan dengan produsen. Sehingga, produsen yang lebih mengutamakan pelanggan lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek *tangible*. bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan (Kotler, 2018).

Berdasarkan data diatas, peneliti menganalisa bahwa pelayanan di poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa sudah baik, berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan didapatkan fasilitas poliklinik Kulit & Kelamin sudah bersih dan rapi, namun pembersihan ruang perawatan hanya dilakukan satu kali dalam satu hari oleh *cleaning servise* sehingga beberapa koridor ruangan tampak sedikit kotor. Pasien kurang puas terhadap kenyamanan karena da beberapa kloset yang masih dalam perbaikan karena adanya perluasan ruangan dan pemindahan ke gedung baru sehingga banyak pasien yang harus antri untuk masuk ke toilet. Kondisi parkir juga menjadi keluhan bagi pasien karena agak sempit karena RS tidak memiliki lapangan yang luas untuk area parkir hanya tersedia di halaman depan rumah sakit saja.

2. *Reability*

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *reability* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori "puas" yaitu sebanyak 28 responden (34,57%).

Penelitian ini sejalan juga dilakukan oleh Septiani tahun 2022, hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan antara variabel *reability* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang dengan (p-value 0,001) dengan mayoritas hasil ukur menunjukkan hasil puas sebanyak 52,10%.

Reliability atau kehandalan merupakan salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan. Kesiediaan dan kesiapan para tenaga kesehatan membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat merupakan salah satu dimensi pokok kualitas jasa yang diungkapkan (Tjiptono, 2016).

Beberapa dimensi pokok kualitas jasa menurut pararusman adalah kesopanan meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu aspek komunikasi artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Budiarto, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara variabel reabilitasi terhadap kepuasan pasien yang berobat dikarenakan kehandalan (*reability*) merupakan item yang harus dipenuhi oleh setiap petugas pelayanan kesehatan, sehingga pasien yang berobat dapat terlayani dengan baik, berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan terkait kehandalan petugas seperti memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan, pengobatan dan perawatan di Poliklinik Kulit & Kelamin dilakukan secara cepat dan tepat waktu, hal ini dipengaruhi oleh adanya pelatihan yang rutin dilakukan oleh bidang keperawatan yaitu pelatihan *service excellent* yang didalamnya menyajikan pelatihan tentang pelayanan terbaik bagi pasien.

3. *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *responsiveness* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin Rumah Sakit Umum Meuraxa berada pada kategori "puas" yaitu sebanyak 33 responden (40,74%).

Penelitian ini sejalan juga dilakukan oleh Septiani tahun 2022, hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang dengan (p-value 0,001) dengan mayoritas pada kategori puas dengan 61,23%.

Pelayanan tenaga kesehatan memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan mutu pelayanan kepada pasien karena pada hakekatnya pasien

membutuhkan konsultasi dokter yang cukup untuk menyampaikan keluhan, tanggapan dokter dalam menyelesaikan masalah serta mendapatkan informasi tentang sakitnya bersikap ramah (Budiarto, 2015).

Untuk membantu pelanggan (pasien) dan menyediakan jasa / pelayanan dengan cepat dan tepat, dikaitkan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. karena kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. fungsi rumah sakit yang mewajibkan memberikan pertolongan dan pengobatan segera tanpa meminta jaminan terlebih dahulu, kewajiban dokter melakukan pertolongan segera sebagai tugas perikemanusiaan, adanya prioritas problem solving dalam asuhan medis atau asuhan keperawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan (Tjiptono, 2016).

Daya tanggap mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat; selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Adapun indikator-indikator dalam variabel daya tanggap ini yaitu : a) Dokter selalu menanyakan keluhan pasien. b) Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien c) Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien d) Perawat bersikap ramah dan sopan e) Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarganya (Wijono, 2018).

Menurut asumsi peneliti terkait hasil penelitian diatas, adanya hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien yang berobat di poliklinik Kulit & Kelamin dikarenakan *responsiveness* merupakan

ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga apabila ketanggapan dapat diberikan dengan baik, maka pasien akan puas terhadap pelayanan. Berdasarkan pengamatan peneliti lapangan didapatkan Petugas sudah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Dokter selalu menanyakan keluhan pasien dan kecekatan (daya tanggap) perawat dalam membantu pasien pada saat dibutuhkan sudah baik namun beberapa pasien mengeluhkan jam masuk dokter ke Poliklinik sekitar jam 09.00 WIB sehingga pasien harus menunggu sedikit lama di poliklinik untuk konsultasi, hal ini disebabkan karena DPJP/ Dokter harus visit terlebih dahulu ke ruangan pada jam 07.30 WIB sehingga agak telat masuk ke poliklinik.

4. Assurance

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *assurance* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori "puas" yaitu sebanyak 35 responden (43,21%).

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Septiani tahun 2022, hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang dengan (p-value 0,019) dengan mayoritas dalam kategori puas sebanyak 69,33%.

Jaminan adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi jaminan bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industry secara efektif, khususnya bila kehandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan sebagai penentu tingkat kepuasan (Wijono, 2018).

Fungsi rumah sakit yang mewajibkan memberikan pertolongan dan pengobatan segera tanpa meminta jaminan terlebih dahulu, kewajiban dokter melakukan pertolongan segera sebagai tugas perikemanusiaan, adanya prioritas problem solving dalam asuhan medis atau asuhan keperawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan (Wijono, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berasumsi bahwa terdapatnya hubungan antara *assurance* terhadap kepuasan pasien yang berobat di poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA dikarenakan *assurance* yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan didapatkan bahwa Diagnosa yang dilakukan dokter sudah tepat sehingga membuat pasien percaya dan terjamin melakukan pengobatan, keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan sudah baik dan keramahan dan kesopanan petugas kesehatan terhadap pasien baik. Namun yang menjadi keluhan pasien adalah adanya Dokter Muda atau Ners Muda

yang juga melakukan pemeriksaan sehingga mayoritas pasien ada yang menolak untuk dijadikan responden bagi dokter muda yang sedang praktik, hal ini tidak lepas karena RSUD Meuraxa juga merupakan RS Pendidikan yang juga bekerjasama dengan instansi Pendidikan kedokteran serta keperawatan yang ada di Kota Banda Aceh dan Aceh Besar.

5. *Empati*

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebagian besar kepuasan pasien berdasarkan variabel *empati* yang berobat di Poliklinik Kulit & Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berada pada kategori "puas" yaitu sebanyak 41 responden (50,62%).

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Septiani tahun 2022, hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan antara variabel *reability* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang dengan (p-value 0,000) dengan kategori puas sebanyak 56,50%.

Empati menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (2018) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari pegawai serta pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh

pelanggan, apabila kebutuhan itu tercukupi maka pelanggan merasa diperhatikan secara khusus oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti berasumsi bahwa adanya pengaruh variable empati terhadap kepuasan pasien yang berobat di poliklinik Kulit & Kelamin RSUZA dikarenakan empati merupakan klimak dari kepuasan pasien dalam berobat, seseorang akan puas jika petugas kesehatan mampu memberikan jaminan kepada pasien. Menurut pengamatan peneliti yang didapatkan dilapangan perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien, kepedulian dokter dan perawat melayani tanpa memandang status, perhatian dokter mengenal pasien sudah baik.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan secara umum tingkat tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kulit dan Kelamin RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, terdapat 81,48% responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan secara khusus untuk setiap subvariabel hasil penelitiannya adalah sebagai berikut :

- 5.1.1 Kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *tangibel* paling banyak pada kategori puas yaitu 44,44 % dari total 81 responden.
- 5.1.2 Kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *reability* paling banyak pada kategori puas yaitu 34,57 % dari total 81 responden
- 5.1.3 Kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *responsiveness* paling banyak pada kategori puas yaitu 40,74 % dari total 81 responden.
- 5.1.4 Kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *assurance* paling banyak pada kategori puas yaitu 43,21 % dari total 81 responden.
- 5.1.5 Kepuasan pasien di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa berdasarkan *empati* paling banyak pada kategori puas yaitu 50,62 % dari total 81 responden.

5.2 Saran

1. Bagi Poliklinik Kulit & Kelamin

Mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness* di Poliklinik Kulit & Kelamin Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dalam melakukan penelitian berdasarkan riset keperawatan khususnya bidang keperawatan manajemen keperawatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan sebelum penelitian dimulai telah mengidentifikasi berbagai sumber yang mungkin menyebabkan bias dan merencanakan upaya untuk mencegah terjadinya kesalahan.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan agar menjadi rujukan dan penambahan ilmu bagi mahasiswa/i keperawatan dalam bidang pelayanan keperawatan bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Tjandra Y., (2017). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang Lerbin R. (2015). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Azwar, A. (2018). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Budiarto (2015), *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*
- Farida Jasfar, (2017). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hastono, Sutanto. (2017). *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kemenkes. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khasanah dan Pertiwi. (2015), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang)*. Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2018). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Menkes RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Menkes RI. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.

- Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Notoadmodjo, (2015), *Metodologi penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nur Dwi Jayanti. (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles)* di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta 2016
- Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Potter, P.A, Perry, A.G.*Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*.Edisi 4.Volume 2.Alih Bahasa : Renata Komalasari,dkk.Jakarta:EGC.2005
- Rangkuti, Freddy. (2019). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Septiani (2016). *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles)* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Negeri Yogyakarta
- Supranto, Johannes. (2017). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Renika Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2016). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta
- Wasis. (2016). *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC
- Wijono, D, (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya
- Yohana, Anis. Dkk. (2017). *Farmasetika Dasar Konsep Teoritis Dan Aplikasi Pembuatan Obat*. Widya Padjajaran, Bandung.

Zuraida R, Chie HH. (2016). *Analisa Statistik Pada Responden Di Indonesia* Rida Zuraida ; Ho Hwi Chie.

Lampiran 1

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth :

Bapak / Ibu/ Saudara/I Responden

Di RSUDZA

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tiarawati

Nim : 22212337

Akan mengadakan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kulit & Kelamin Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024”**.

Penelitian ini tidak merugikan Bapak/Ibu/ Saudara/isebagai Responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/I menyetujui maka dengan ini saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembaran persetujuan ini, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih

Banda Aceh, Mei 2024

Tiarawati

Lampiran 2

LEMBARAN PERSETUJUAN RESPONDEN

Setelah dijelaskan maksud penelitian ini, maka saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian yang akan dilakukan oleh Mahasiswa Sarjana Keperawatan Profesi Ners UBBG yang bernama :“Tiarawati”dengan Judul“**Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kulit & Kelamin Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2024**”.

Demikian persetujuan ini saya tandatangani dengan tulus hati dan tanpa paksaan dari siapapun untuk bermanfaatnya penelitian ini saya berjanji akan memberikan jawaban sebenarnya.

Banda Aceh, Mei 2024

(_____)

Lampiran 3

KUISIONER PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK KULIT & KELAMIN RUMAH SAKIT UMUM MEURAXA KOTA BANDA ACEH

Kode Responden :
(Diisi oleh Peneliti/Petugas)

A. Data Demografi Responden

Petunjuk:

Isilah data berikut ini dan berikanlah tanda silang (X) pada kotak yang paling sesuai dengan Bapak/Ibu/Saudara (i):

- | | | | |
|------------------|---|--|---|
| 1. Jenis Kelamin | : | <input type="checkbox"/> Laki – Laki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
| 2. Pendidikan | : | <input type="checkbox"/> Tidak Lulus SD | <input type="checkbox"/> Lulus SD |
| | | <input type="checkbox"/> Lulus SMP | <input type="checkbox"/> Lulus SMA |
| | | <input type="checkbox"/> D-III/Sarjana/S-I | <input type="checkbox"/> PascaSarjana/S-2 |
| | | <input type="checkbox"/> PascaSarjana/S-3 | |

B. Data Kepuasan Pasien

Petunjuk:

Mohon beritanda silang (V) pada salah satu lingkaran pilihan yang paling sesuai dari lima lingkaran pilihan yang tersedia, antara lain:

- 1) Sangat Puas (SP)
- 2) Puas (P)
- 3) Tidak Puas (TP)
- 4) Sangat Tidak Puas (STP)

1. Tangibel

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
Tangibel					
1	Fasilitas Poliklinik kulit & kelamin sudah bersih				
2	Fasilitas Poliklinik kulit & kelamin sudah berfungsi dengan baik				
3	Petugas kesehatan Poliklinik kulit & kelamin sudah berpenampilan rapi				
4	Informasi tertulis seperti pengumuman yang berkaitan dengan pelayanan poliklinik kulit & kelamin sudah tertempel dengan rapi dan mudah dimengerti				
5	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan di poliklinik kulit & kelamin lingkungan di dalam dan luar rumah sakit sudah baik				
6	Peralatan medis di poliklinik kulit & kelamin Rumah Sakit bersih dan lengkap.				
7	Peralatan yang digunakan di poliklinik kulit & kelamin terlihat canggih				
8	Kamar mandi di poliklinik berfungsi baik.				

Reliability					
1	Poliklinik kulit & kelamin memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan				
2	Pelayanan di Poliklinik kulit & kelamin tepat waktu				
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di Poli klinik kulit & kelamin dilakukan secara cepat.				
4	Pemeriksaan dokter dan perawatan di Poliklinik				

	kulit & kelamin dijalankan dengan tepat.				
5	Poliklinik kulit & kelamin memberikan informasi mengenai pasien secara jelas				
6	Prosedur penerimaan pasien Poliklinik kulit & kelamin tidak berbelit-belit.				
7	Pelayanan, pemeriksaan, dan pengobatan Poliklinik kulit & kelamin sangat baik.				
8	Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di rumah sakit sangat baik				
Responsiveness					
1	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.				
2	Dokter member penjelasan tentang penyakit.				
3	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien				
4	Perawat menjawab semua keluhan pasien				
5	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien				
6	Kecekatan (daya tanggap) perawat dalam membantu pasien pada saat dibutuhkan sudah baik				
7	Petugas administrasi memanggil pasien sudah sesuai dengan nomor antrian				
8	Petugas sudah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.				
Assurance					
1	Petugas Poliklinik kulit & kelamin didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh				
2	Pasien merasa aman untuk berobat di Poliklinik kulit & kelamin				
3	Perawat di Poli klinik kulit & kelamin bersikap sopan kepada pasien				
4	Dokter mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien				
5	Diagnosa yang dilakukan dokter sudah tepat sehingga membuat pasien percaya dan terjamin melakukan pengobatan.				
6	Ketrampilan para medis dan petugas lainnya dalam bekerja adalah salah satu jaminan untuk				

	melakukan pengobatan				
7	Tenaga medis menyediakan obat-obatan sudah lengkap				
8	Petugas kesehatan mempunyai catatan pasien				
Empathy					
1	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.				
2	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien				
3	Poliklinik kulit & kelamin masuk sesuai jadwal, sehingga pasien dapat terlayani				
4	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien				
5	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi				
6	Perhatian yang diberikan para medis kepada para pasien sudah baik.				
7	Pelayanan yang diberikan kepada semua pasien tidak memandang status sosial.				
8	Para medis mau mendengarkan keluhan pasien ataupun keluarga pasien				

No	JKB	Produktikan	Tanjung										Kebanyakan										Responsiveness										Assurance										Empathy										Jumlah	Thiqat Kepuasan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
			1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Kategori	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Kategori	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Kategori	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Kategori	1	2	3	4	5	6			7	8	Jhb	%	Kategori																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
1	L	Sarjana	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Tidak Puan	5	2	2	5	1	1	19	27,5	Tidak Puan	5	2	1	2	5	1	1	20	30	Tidak Puan	3	3	4	4	1	1	1	1	17	25,5	Tidak Puan	2	2	3	4	2	3	5	26	65	Puan	102	31	Puan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
2	P	SMA	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Tidak Puan	5	2	2	5	1	1	19	27,5	Tidak Puan	5	2	1	2	5	1	1	20	30	Tidak Puan	3	3	4	4	1	1	1	1	17	25,5	Tidak Puan	2	2	3	4	2	3	5	26	65	Puan	102	31	Puan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
3	P	SMP	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Tidak Puan	5	2	2	5	1	1	19	27,5	Tidak Puan	5	2	1	2	5	1	1	20	30	Tidak Puan	3	3	4	4	1	1	1	1	17	25,5	Tidak Puan	2	2	3	4	2	3	5	26	65	Puan	102	31	Puan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
4	P	SMA	2	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	Jhb	%	Tidak Puan	5	2	2	5	1	1	19	27,5	Tidak Puan	5	2	1	2	5	1	1	20	30	Tidak Puan	3	3	4	4	1	1	1	1	17	25,5	Tidak Puan	2	2	3	4	2	3	5	26	65	Puan	102	31	Puan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
5	L	SMA	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274