



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA RUTAN KELAS I PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR**

LAPORAN PENELITIAN

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M.

Ellynia, S.E.,MM

Ns. Ribka Sabarina Panjaitan, M.Kep

Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M

Faiza Al Zahra

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

2025



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA RUTAN KELAS I PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR**

LAPORAN PENELITIAN

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M.

Ellynia, S.E.,MM

Ns. Ribka Sabarina Panjaitan, M.Kep

Ftr. Catherine Hermawan Salim, S.Ft., M.M

Faiza Al Zahra

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Umum.....	3
1.4.2. Tujuan Khusus.....	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.5.1. Bagi Peneliti	4
1.5.2. Bagi Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur	4
1.5.4. Bagi Masyarakat.....	4
BAB II.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Mutu Pelayanan Kesehatan	5
2.1.1.1. Pengertian Mutu.....	5
2.1.1.2. Dimensi Mutu	6
2.1.1.3. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.1.4. Syarat Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.1.5. Mutu Pelayanan Kesehatan	9
2.1.2. Kepuasan Pasien	10
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	10
2.1.2.2. Kepuasan Pasien atas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.2.3. Faktor yang Memengaruhi Pasien.....	11
2.1.2.4. Indikator Kepuasan Pasien.....	13
2.1.3. Klinik.....	13
2.2. Kajian Penelitian yang Relevan.....	14
2.3. Kerangka Teori	17

BAB III	18
3.1. Kerangka Konseptual.....	18
3.2. Definisi Operasional	19
3.3. Hipotesis.....	24
BAB IV	25
4.1. Sejarah Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur	25
4.2. Profil Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur	26
BAB V.....	27
5.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
5.2. Populasi Penelitian	27
5.3. Sampel.....	27
5.4. Teknik Pengumpulan Data	27
5.5. Tempat dan Waktu	28
5.6. Instrumen Penelitian	28
5.7. Teknik Analisis Data	29
5.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
5.8.1. Uji Validitas	31
5.8.2. Uji Reliabilitas.....	32
5.9. Etika Penelitian	33
BAB VI	34
6.2. Analisis Univariat	34
6.2.1. Gambaran Karakteristik Responden	35
6.2.2. Gambaran Mutu Layanan Pasien.....	35
6.2.2.1. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	35
6.2.2.2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	36
6.2.2.3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	36
6.2.2.4. Dimensi Jaminan (<i>Asurance</i>)	37
6.2.2.5. Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>).....	37
6.3. Analisis Bivariat.....	37
6.3.1. Hubungan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien....	38
6.3.2. Hubungan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien	38
6.3.3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien	39
6.3.4. Hubungan Dimensi Jaminan (<i>Asurance</i>) dengan Kepuasan Pasien.....	39
6.3.5. Hubungan Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>) dengan Kepuasan Pasien	39

BAB VII.....	40
7.1. Keterbatasan Penelitian.....	40
7.2. Gambaran Kepuasan Pasien	40
7.3. Gambaran Dimensi Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien	41
7.1.1. Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	41
7.1.2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	43
7.1.3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	44
7.1.4. Dimensi Jaminan (<i>Asurance</i>)	46
7.1.5. Dimensi Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	48
BAB VIII	50
8.1. Kesimpulan	50
8.2. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1.	Penelitian Relevan	15
3.1.	Variabel, Definisi Operasional, Alat Ukur dan Cara Ukur, Hasil Ukur dan Skala Data	20
5.1.	Deskripsi Kuesioner Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien	33
5.2.	Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien	34
5.3.	Uji Validitas (n:20)	35
5.4.	Uji Reliabilitas	37
6.1.	Karakteristik Responden (n=230)	39
6.2.	Gambaran Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) (n = 230)	30
6.3.	Gambaran Dimensi Keandalan (Reliability) (n = 230)	40
6.4.	Gambaran Daya Tanggap (Responsivness) (n = 230)	41
6.5.	Gambaran Dimensi Jaminan (Asurance) (n = 230)	41
6.6.	Gambaran Dimensi Kepedulian (Emphaty) (n = 230)	42
6.7.	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien (n = 230)	42

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1.	Kerangka Teori	18
3.1.	Kerangka Konseptual	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang unggul mengutamakan pasien dan menjadi taktik utama bagi fasilitas layanan kesehatan di Indonesia. Taktik yang tepat untuk menghadapi persaingan yang ketat ialah dengan menekankan pendekatan mutu secara holistik, sehingga menghasilkan barang dan hasil layanan yang unggul sesuai dengan harapan pasien. Suatu layanan kesehatan dikatakan unggul apabila bisa memenuhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan merupakan tolak ukur atau standar penilaian terhadap suatu pelayanan kesehatan (Bariya et al., 2024). Semakin terpenuhi pasien dengan pelayanan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanannya (Istiqamah et al., 2023).

Mutu pelayanan yang berkualitas juga dapat menjadi strategi yang kuat untuk mengantisipasi persaingan ketat antar penyedia layanan kesehatan sebab berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap layanan. Hal ini dikarenakan tuntutan dari masyarakat yang juga semakin tinggi dan berubah-ubah terhadap kualitas dari pelayanan kesehatan, sehingga mengharuskan para penyedia layanan kesehatan menyanggupi pemenuhan mutu pelayanan yang paripurna dan memuaskan para pasien (Hayati, 2022). Salah satu model pengukuran mutu pelayanan kesehatan ialah model SERVQUAL yang mencakup dimensi-dimensi seperti tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) (Iskandar & Agustinus, 2021). Jika aspek-aspek tersebut bisa di lakukan dengan baik dan terpenuhi maka mutu pelayanan juga akan mengalami peningkatan, sehingga pasien akan percaya pada layanan kesehatan tersebut.

Komponen utama yang dijamin oleh mutu pelayanan yang baik ialah kepuasan pasien. Menilai kebahagiaan pasien harus menjadi perhatian utama, karena hal ini terkait erat dengan mutu perawatan medis. Karena kebahagiaan pasien bisa dipengaruhi oleh mutu layanan yang ditawarkan, komponen ini sangat penting. Salah satu cara utama fasilitas kesehatan mengukur kebahagiaan pasien atas layanan yang mereka berikan ialah melalui survei kepuasan pasien. (Hastuti et al., 2017). Kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka rasakan, baik yang bersifat baik ataupun buruk (Suhendri et al., 2025). Kepuasan pasien juga mengacu pada terpenuhinya harapan serta ekspektasi pasien melalui pelayanan yang diberikan. Maknanya, pasien akan merasa puas jika terdapat kesamaan antara harapan dengan

pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan (Supriatna, 2023). Tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kinerja yang diberikan para penyedia layanan kesehatan. Kinerja dari pelayanan kesehatan ini dapat dievaluasi melalui pengukuran mutu yang secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan (Putra & Setiawan, 2022).

Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar untuk narapidana wanita dan petugas di dalam lembaga pemasyarakatan tersebut. Selain layanan medis dasar, klinik ini juga memiliki program layanan kesehatan lainnya bagi para narapidana, mulai dari pelayanan HIV, AIDS, TB paru, kesehatan lansia, kesehatan mental ataupun jiwa serta layanan bagi para penyandang disabilitas. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat primer ini berperan untuk menyediakan layanan kesehatan terbaik sebab menjadi titik awal bagi pasien untuk mengakses pelayanan kesehatan (Prasetya et al., 2025). Penting bagi klinik pratama untuk memperhatikan pelayanan yang mereka berikan, sebab tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan keberhasilan dari proses penyembuhan. Ketika pasien puas, pasien akan cenderung kooperatif dan dapat menerima pelayanan kesehatan yang diberikan dengan baik sehingga mempercepat penyembuhan. Sebaliknya, jika pasien tidak merasa puas maka pasien cenderung malas untuk mematuhi pengobatan yang diberikan sehingga penyembuhan juga akan tertunda (Marlina & Elon, 2022). Maka dari itu, penting untuk menilai kepuasan pasien yang salah satunya dapat dipicu oleh mutu pelayanan, seperti yang disampaikan oleh (Wahyudi, 2025) pada penelitiannya yang juga dilakukan pada klinik pratama. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur dengan menggunakan model SERVQUAL. Dengan begitu didapatkan hasil yang dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak pengelola Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur dalam meningkatkan mutu layanan mereka secara berkelanjutan, sehingga bisa memberikan dampak yang positif bagi kepuasan dan kesejahteraan pasien yang menjadi fokus utama dalam layanan kesehatan di institusi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan yang tinggi di Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur atas taraf kepuasan pasien. Dengan fokus pada hubungan antara mutu layanan yang ditawarkan dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien, penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak positif kualitas pelayanan yang diterapkan di Rutan tersebut atas persepsi dan kepuasan pasien. Melalui analisis interaksi antara aspek-aspek

mutu layanan dan taraf kepuasan pasien, diharapkan bisa terungkap hubungan yang kuat antara kedua faktor tersebut.

Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi penting bagi para pengelola Lapas Kelas I Pondok Bambu di Jakarta Timur untuk meningkatkan mutu layanan mereka secara berkelanjutan, yang akan memberikan manfaat bagi kesejahteraan dan kepuasan pasien. Maka, diharapkan penelitian ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan di Lapas Kelas I Pondok Bambu di Jakarta Timur secara signifikan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah di atas, peneliti menyusun pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?
- 1.3.2 Apakah ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?
- 1.3.3 Apakah ada hubungan *reability* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?
- 1.3.4 Apakah ada hubungan *responsivienes* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?
- 1.3.5 Apakah ada hubungan *Asurance* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?
- 1.3.6 Apakah ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

1.4.2 Tujuan Khusus

Penjabaran dari tujuan umum akan diturunkan pada tujuan khusus sebagai berikut:

- 1.4.1.1 Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 2.4.1.1 Mengetahui hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 3.4.1.1 Mengetahui hubungan *reability* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 4.4.1.1 Mengetahui hubungan *responsivienes* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 5.4.1.1 Mengetahui hubungan *Asurance* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 6.4.1.1 Mengetahui hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Pengalaman ini bisa memperluas pengetahuan dalam bidang penelitian, memberikan pembelajaran serta mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, dan menjadi wadah untuk pengembangan ilmu serta praktik nyata dalam bekerja.

1.5.2 Bagi Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran, informasi, dan bahan evaluasi ke pihak penyedia fasilitas kesehatan.

1.5.3 Bagi Prodi Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada

- 1.5.3.1 Penelitian ini bisa dijadikan referensi untuk studi lanjutan yang lebih mendalam di masa depan.
- 1.5.3.2 Dimanfaatkan sebagai acuan untuk mengembangkan pengetahuan di bidang mutu layanan.

1.5.4 Bagi Masyarakat

- 1.5.4.1 Penelitian ini diharapkan bisa merefleksikan kemajuan dalam bidang ilmu Administrasi Kesehatan secara keseluruhan.
- 1.5.4.2 Dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperluas wawasan pengetahuan di bidang mutu layanan.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Mutu Pelayanan Kesehatan

2.1.1.1. Pengertian Mutu

Kualitas bisa didefinisikan dengan berbagai cara, mulai dari interpretasi tradisional hingga yang lebih taktiks. Vincent Gaspersz dalam (Mahesa et al., 2018) menyebutkan bahwa kualitas tradisional biasanya mengacu pada ciri-ciri langsung suatu barang, termasuk efisiensi, kekuatan, kemudahan penggunaan, estetika, dan lainnya. Secara taktiks, kualitas dicirikan sebagai apa pun yang memenuhi keinginan atau persyaratan pengguna (kebutuhan pengguna).

Dr. W. Edward Deming dalam (Mahesa et al., 2018) mengkarakterisasikan kualitas sebagai peningkatan berkelanjutan dari sistem yang konsisten. Definisi ini menyoroti dua aspek berikutnya:

1. Setiap sistem barangsi, penjualan, perencanaan, dan manajemen harus bisa diandalkan. Hal ini memerlukan metrik kualitas yang dilacak dari waktu ke waktu dan diukur di seluruh organisasi.
2. Berbagai sistem terus ditarafkan untuk mengurangi varians dan memenuhi kebutuhan klien dengan lebih baik.

Definisi terakhir ini berasal dari Juran yang dikutip oleh Mahesa et al., (2018) menurutnya, mutu ialah pemuasan kebutuhan. Dikatakan juga bahwa mutu ialah konsep yang mutlak dan relatif. Mutu mutlak ialah mutu yang mempunyai cita-cita tinggi dan harus memenuhi standar yang tinggi serta ciri-ciri barang yang bernilai tinggi. Mutu relatif bukanlah suatu tujuan, tetapi suatu cara dimana jasa ditentukan atau dievaluasi, yakni. apakah memenuhi standar yang sudah ditentukan. Secara ringkas dari beberapa definisi yang disebutkan, bisa dikatakan bahwa mutu bisa diartikan sebagai suatu nilai acuan yang bisa dicapai yang menggambarkan kinerja suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Demi mencapai hal ini, mutu memerlukan stabilitas dan perbaikan berkelanjutan serta

kepatuhan atas standar yang diterapkan oleh penyedia barang atau layanan.

2.1.1.2 Dimensi Mutu

David A. Garvin (1988) mengemukakan delapan dimensi kualitas dalam bukunya *Managing Quality: The Taktikc and Competitive Edge*, yakni:

1. “Kinerja (*Performance*). Misalnya dalam televisi, efisiensi berarti kejernihan suara dan gambar, warna, serta kemampuan menerima sinyal dari jarak tertentu. Dalam industri jasa seperti transportasi udara, kinerja berarti layanan yang cepat.
2. Fitur (*Feature*), ialah aspek lain dari kinerja. Misalnya sarapan gratis di hotel, minuman gratis di pesawat.
3. Kekuatan (*Reliability*), mengacu pada kemungkinan suatu barang tidak akan gagal selama periode waktu tertentu.
4. Kesesuaian (*Conformance*), berarti sejauh mana suatu barang atau layanan memenuhi persyaratan.
5. Ketahanan (*Durability*), ukuran usia suatu barang.
6. Kemudahan perbaikan (*Serviceability*), seperti kecepatan, kompetensi dan kemudahan perbaikan.
7. Estetika, dimensi bagaimana barang bisa dilihat, dirasakan, dicicipi (masakan), tercium (parfum).
8. Kualitas yang dihasilkan (*Perceived quality*), pengguna tidak selalu mempunyai informasi lengkap mengenai barang atau jasa. Misalnya, ketahanan suatu barang tidak hanya sekedar bisa diamati, melainkan harus dipengaruhi oleh berbagai aspek baik yang nyata maupun tidak nyata dari barang tersebut. Dalam hal ini, imajinasi, periklanan, dan merek mempunyai pengaruh penting atas kualitas realitas. Persepsi pengguna atas kualitas ialah inti dari persepsi kualitas”.

Brady dan Cornin (2001) dalam (Nurcahyanti, 2017) mengembangkan konsep Parasuraman (1985) dimensi kualitas layanan kesehatan dalam tiga dimensi diantaranya; mutu interaksi (*intreraction*

quality), mutu lingkungan fisik (*physical environment quality*), dan mutu hasil (*outcome quality*).

Pengukuran dimensi kualitas juga bisa dikerjakan dengan metode SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamal, dan Berry (1988), dengan dimensi sebagai berikut:

1. “Bukti langsung (*Tangibles*), yakni aspek visual dari peralatan, pegawai, infrastruktur dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. Empati (*Empathy*) ialah perlakuan atau perhatian pribadi yang ditawarkan pemberi layanan yakni petugas ke pengguna layanan.
3. Kekuatan (*Reliability*) ialah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat.
4. Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni kemauan membantu dan pemberian layanan yang ikhlas agar sesuai bagi pengguna jasa.
5. Jaminan (*Assurance*), artinya pengetahuan pekerja akan kesopanan dan kemampuannya dalam memberikan kepercayaan ke masyarakat atau pengguna jasa”.

2.1.1.3 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut KBBI, pelayanan berasal dari kata *service* yang berarti mengenai, atau cara untuk melayani. WHO mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial yang utuh, bukan hanya sekadar terbebas dari penyakit dan kecacatan. Dengan kata lain, sebagaimana dikemukakan oleh Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo, layanan kesehatan ialah suatu subsistem yang terutama ditujukan pada layanan preventif (pencegahan) dan promosi kesehatan (peningkatan kesehatan) bagi masyarakat. Layanan kesehatan bisa digambarkan sebagai kegiatan yang dikerjakan oleh individu atau organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menanggulangi penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Pelayanan kesehatan memiliki dua tujuan, yakni sebagai peningkatan kesehatan dan pencegahan. Dalam peningkatan kesehatan, hal ini bisa dimaksudkan untuk memperbaiki gizi dan menjaga kebersihan lingkungan. Sedangkan tujuan pencegahannya ialah mencegah orang-orang yang berisiko terkena penyakit. Tujuan pencegahan ini lebih rincinya bisa dibagi menjadi tiga bagian, yakni:

1. Pencegahan primer mencakup inisiatif edukasi seperti imunisasi, promosi nutrisi sehat, dan menjaga kebugaran fisik.
2. Pencegahan sekunder melibatkan penanganan penyakit pada tahap awal untuk meminimalkan bahaya dan mencegah perkembangan efek penyakit.
3. Pencegahan tersier ialah diagnosis. Dirancang untuk melaksanakan prosedur rehabilitasi, diagnosis dan pengobatan.

2.1.1.4 Syarat Pelayanan Kesehatan

Syarat pelayanan kesehatan agar bisa dikatakan baik bisa dibagi menjadi setidaknya 13 ukuran yakni tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integrated*), berkesinambungan (*continue*), adil atau merata (*equity*), mandiri (*sustainable*), wajar (*appropriate*), bisa diterima (*acceptable*), bisa dicapai (*accessible*), bisa dijangkau (*affordable*) (bisa dijangkau), efektif (*effective*), efisien (*efficient*), serta unggul (*quality*). Dari 13 ukuran tersebut, Azwari dalam buku Pengantar Administrasi Kesehatan, menambahkan untuk bisa disebut layanan yang baik harus mempunyai ukuran dasar pokok yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Tersedia dan berkesinambungan (*available and continuous*)
Hal utama yang penting bagi layanan kesehatan ialah ketersediaan dan kehadirannya yang konsisten di masyarakat. Ini berarti bahwa layanan kesehatan harus selalu bisa diakses dan mudah ditemukan saat dibutuhkan.
2. Bisa diterima dan wajar (*acceptable and appropriate*)
Layanan kesehatan selaras dengan keyakinan dan nilai-nilai masyarakat. Layanan kesehatan yang tidak selaras dengan praktik,

budaya, dan keyakinan masyarakat, dan dianggap tidak bisa dibenarkan, bukanlah layanan kesehatan yang efektif.

3. Mudah dicapai (*accessible*)

Makna mudah dicapai muncul dari sudut pandang masyarakat setempat. Distribusi layanan kesehatan yang merata sangat penting untuk mencapai perawatan kesehatan yang unggul tinggi. Layanan kesehatan dianggap tidak memadai ketika terlalu terfokus di wilayah perkotaan dan kurang tersedia di wilayah pedesaan.

4. Mudah dijangkau (*affordable*)

Konsep keterjangkauan terutama didasarkan pada sudut pandang biaya. Biaya layanan kesehatan harus sesuai dengan sumber daya keuangan masyarakat.

5. Unggul (*quality*)

Kualitas mengacu pada kekuatan layanan kesehatan yang ditawarkan, yang secara bersamaan bisa memenuhi kebutuhan pengguna layanan sekaligus memastikan bahwa proses pemberian layanan sejalan dengan penyediaan layanan kesehatan. Peraturan dan prinsip etika untuk layanan kesehatan.

2.1.1.5 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan ialah gambaran sifat layanan kesehatan secara keseluruhan, yang mengacu pada kemampuan menyediakan kebutuhan kepuasan pasien (Kotler, 2005, dalam (Nurchayanti, 2017). Menurut Toruan dalam (Layli, 2022) kualitas layanan dan kepuasan pasien ialah dua isu terpenting dalam layanan rumah sakit. Sejalan dengan pernyataan Pohan (2007) yang dikutip oleh Cynthia silsilia tailaso (2018), layanan kesehatan bisa dikatakan unggul apabila layanan kesehatan tersebut selalu berusaha untuk memenuhi harapan pasien, sehingga memenuhi kepuasan pasien karena segala sesuatu yang diharapkan sejalan dengan keinginan dan kebutuhan pasien.

2.1.2. Kepuasan Pasien

2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pengguna didefinisikan oleh Philip Kotler Dalam bukunya "*Marketing Management*", sebagai taraf keadaan yang dirasakan seseorang sebagai akibat persepsinya atas penampilan atau keluaran dari suatu barang dibandingkan dengan harapan dan kenyataannya.

Definisi lain datang dari (Pohan, 2007:156) dalam jurnal (Engkus, 2019) Menurutnya, Kepuasan pasien mencerminkan harapan pasien yang berasal dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Maka, untuk menentukan kepuasan pasien, penting untuk menilai taraf kepuasan yang dialami oleh penerima layanan dan seberapa baik kepuasan tersebut terpenuhi. Kepuasan atas pemberian layanan kesehatan, memuat:

1. Standardisasi kompetensi teknis penyelenggaraan layanan kesehatan
2. Pemenuhan standar yang memuat obat-obatan, lingkungan bangunan dan peralatan
3. Terciptanya rasa saling menghargai antar manusia dalam kenyamanan, kebersihan.
4. Memudahkan pasien untuk fokus dalam mengelola sistem perawatan kesehatan.

Kepuasan pasien terjadi saat hasil perawatan kesehatan sesuai atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan pasien terjadi ketika harapan tersebut tidak terpenuhi. Kepuasan pasien atas layanan ialah elemen penting dalam membuat sistem layanan yang memenuhi persyaratan pasien, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan efektivitas layanan untuk kelompok sasaran. Umpan balik dan data ialah elemen penting dalam membuat sistem layanan yang efisien, yang mencakup kepuasan pengguna dan kualitas layanan.

2.1.2.2. Kepuasan Pasien atas Mutu Pelayanan Kesehatan

Untuk menjamin kepuasan pasien atas layanan kesehatan, Pohan, S. Imbolo (2003) menyebutkan dalam artikelnya (Andriani, 2017) bahwa pasien harus merasa puas atas mutu layanan tersebut. Agar

pasien merasa bersyukur dan berterima kasih, layanan akan dianggap unggul tinggi jika layanan tersebut secara konsisten memenuhi harapannya. Pasien secara naluriah akan memilih penyedia layanan kesehatan yang memberikan layanan terbaik, dan masyarakat pun secara konsisten menghargai mereka. Layanan kesehatan yang terjamin mutunya sangat kompetitif. Akan mahal jika memberikan layanan kesehatan yang tidak memadai atau kualitasnya buruk.

2.1.2.3. Faktor yang Memengaruhi Pasien

Berikut ini ialah beberapa variabel yang bisa memengaruhi kepuasan pasien (Nursalam, 2015):

1. Kualitas barang atau jasa

Apabila hasil evaluasi memperlihatkan barang atau jasa yang digunakan unggul tinggi, pasien merasa senang.

2. Harga

Harga sudah termasuk harga barang atau jasa. Harga memang penting, namun faktor terpenting tetap pada pemantauan kualitas untuk mencapai kepuasan pasien.

3. Emosional

Pasien yang bangga dan percaya bahwa orang lain kagum atas penggunaannya bila dalam hal ini ketika pasien memilih layanan kesehatan yang sudah memiliki pandangan tersebut, biasanya akan timbul kepuasan yang lebih besar.

4. Kinerja

Bentuk kinerja hampir serupa dengan efisiensi yakni kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan layanan medis terutama waktu pemulihan perawat yang relatif cepat, kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan pasien yakni kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

5. Estetika

Ialah daya tarik suatu rumah sakit yang bisa ditangkap oleh panca indera. Misalnya persahabatan, perawat, perlengkapan yang sempurna, dll.

6. Karakteristik Barang

Barang ini mewakili properti fisik, termasuk bangunan dan dekorasi. Fitur barang memuat tampilan bangunan, kebersihan dan kategori ruangan serta perlengkapannya.

7. Layanan

Menyangkut layanan ramah dari petugas rumah sakit dan kecepatan layanan. Fasilitas layanan kesehatan akan dianggap baik apabila memberikan layanan lebih berpusat pada kebutuhan pasien. Kepuasan berasal dari kenyataan bahwa pasien menerima kesan pertama atas layanan medis yang ditawarkan.

8. Lokasi

Memuat letak ruangan dan sekitarnya yang ialah salah satu faktor penentu dalam pemilihan layanan kesehatan. Secara umum bisa dikatakan bahwa semakin dekat tempatnya dengan pusat kota atau semakin mudah aksesnya, maka semakin mudah pula transportasi dan lingkungan yang taktiks ini menjadi pilihan pasien.

9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas juga menentukan kepuasan pasien misalnya layanan kesehatan memuat sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.

10. Komunikasi

Komunikasi ialah suatu metode dalam menangani informasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan dan keluhan dari pasien. Bagaimana penyedia layanan khususnya perawat menerima keluhan pasien dengan cepat ketika membantu keluhan pasien.

11. Suasana

Mencakup keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan asri sangat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan.

12. Desain visual

Jalan, gedung, dan ruang semuanya didekorasi sebagai bagian dari desain visual. Desain interior dan tata letak ruangan juga memengaruhi kenyamanan.

2.1.2.4. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Foenell et al. dan Tjiptono dalam (Wangi, 2017), ada tiga komponen yang membentuk kepuasan pengguna:

1. Taraf kepuasan atas layanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)

Metode yang paling sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ialah dengan menanyakan langsung ke pengguna tentang kepuasan mereka atas layanan atau barang yang ditawarkan. Hal ini bisa dicapai dengan mengevaluasi kepuasan pengguna atas barang atau layanan organisasi dan kepuasan mereka secara keseluruhan atas layanan yang ditawarkan oleh pesaing.

2. Taraf kepuasan atas layanan dibandingkan dengan layanan serupa (*expectation*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi diperoleh dari konsistensi dan perbedaan antara harapan pengguna dan operasi sebenarnya dari layanan atau barang suatu perusahaan.

3. Taraf kepuasan pengguna selama menjalin hubungan bisnis (*experience*)

Membuat kepuasan pengguna bisa menghasilkan banyak keuntungan, termasuk keselarasan hubungan antara bisnis dan kliennya, landasan yang kuat untuk transaksi berulang, dan pembinaan loyalitas pengguna, yang pada gilirannya menghasilkan promosi dari mulut ke mulut yang memengaruhi rekomendasi bagi perusahaan. Dengan memastikan kepuasan pengguna, hal itu akan meningkatkan loyalitas pengguna dan pada akhirnya membina ikatan yang kuat antara pengguna dan bisnis atau organisasi.

2.1.3. Klinik

Klinik ialah fasilitas yang memberikan layanan kesehatan ke individu, memuat perawatan dasar dan perawatan khusus (Askar Khalid, 2014). Berlandaskan jenis layanan yang ditawarkan, klinik bisa dibagi menjadi dua kategori, yakni klinik utama dan klinik primer. Klinik primer ialah fasilitas yang memberikan layanan kesehatan khusus atau layanan kesehatan dasar dan khusus (Askar Khalid, 2014). Dalam menjalankan fungsinya, klinik harus

mendokumentasikan dan melaporkan penyakit tertentu ke dinas kesehatan kabupaten atau kota untuk mendukung terlaksananya program pemerintah (Askar Khalid, 2014).

2.2. Kajian Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1. Penelitian Relevan

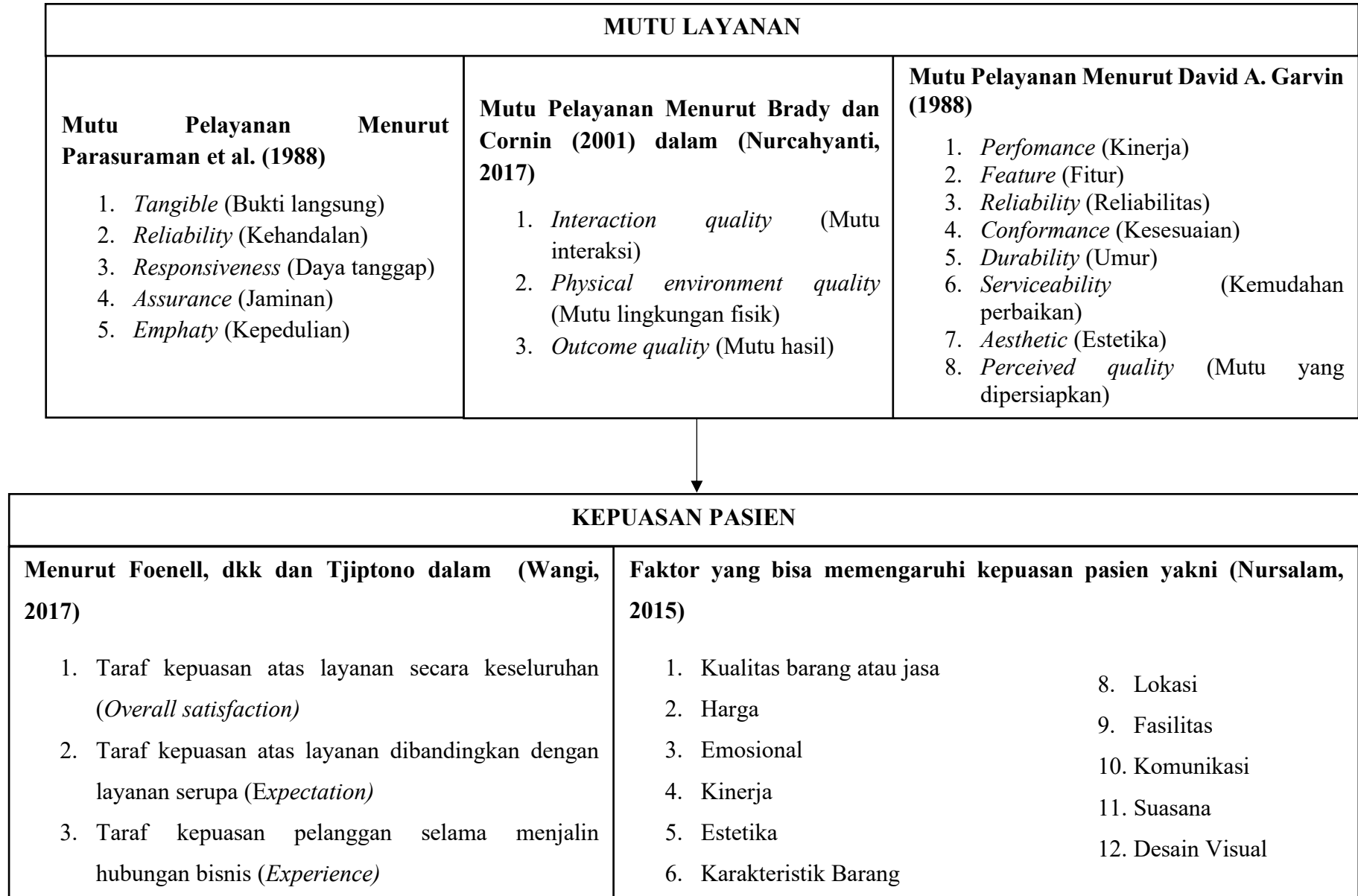
Judul Penelitian	Variabel	Jenis Penelitian	Sampel	Hasil
Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas bahu kota manado (Cynthia silsilia tailaso, 2018)	Mutu pelayanan dan Kepuasan pasien	Penelitian kuantitatif deskriptif	258 pasien responden	<p>Hasil diperoleh:</p> <p><i>Tangibles</i> 91,1% baik dan 8,9% kurang baik.</p> <p><i>Empathy</i> 95,7% baik dan 4,3% kurang baik.</p> <p><i>Reliability</i> 84,5% baik dan 15,5 kurang baik.</p> <p><i>Responsiveness</i> 87,2 % baik dan 12,8 kurang baik.</p> <p><i>Asurance</i> 90,3% baik dan 9,7% kurang baik.</p> <p>Berlandaskan persentase yang sudah dibisa pada setiap dimensinya, maka pada penelitian ini dimensi SERVQUAL dikategorikan unggul dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien</p>

<p>Hubungan Mutu pelayanan Atas Kepuasan Pasien : Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021(Salfia et al., 2021)</p>	<p>Mutu pelayanan dan Kepuasan Pasien</p>	<p>Penelitian kuantitatif, dengan rancangan cross sectional study</p>	<p>Sampel penelitian terdiri dari 24 Orang dari Instalasi Obgyn, 11 Orang Internal, 24 Orang Bayi/anak, 11 orang Bedah, 6 Orang kelas dan 1 orang ICU yang diperoleh secara proporsional</p>	<p>Hasil diperoleh:</p> <p>Penilaian mutu pelayanan atas kepuasan pasien berlandaskan dimensi servqual yakni :</p> <p>Kehandalan (<i>Reliability</i>) Dikategorikan unggul dan terbiasa hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Dikategorikan unggul dan terbiasa hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p>Jaminan (<i>Assurance</i>) Dikategorikan unggul dan terbiasa hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p>Empati (<i>Empathy</i>) Dikategorikan unggul dan terbiasa hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Dikategorikan unggul dan terbiasa hubungan yang</p>
--	---	---	--	---

				signifikan dengan kepuasan pasien
Hubungan Mutu pelayanan Kesehatan Dengan Taraf Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Rasidin Padang (Wardiah, 2021)	Mutu pelayanan Kesehatan Dengan Taraf Kepuasan Pasien	Survey analitik <i>cross-sectional</i>	48 orang yang diambil secara total sampling	64,6% responden mengungkapkan tidak baik atas aspek visual (<i>Tangibles</i>), 62,5% responden mengungkapkan tidak baik atas kehandalan (<i>Reliability</i>), 64,6% responden mengungkapkan tidak baik atas daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), 58,3% responden mengungkapkan tidak baik atas jaminan (<i>Asurance</i>), dan 64,6% responden mengungkapkan tidak baik atas empati (<i>Emphaty</i>).

2.3. Kerangka Teori

Gambar 2.1. Kerangka Teori



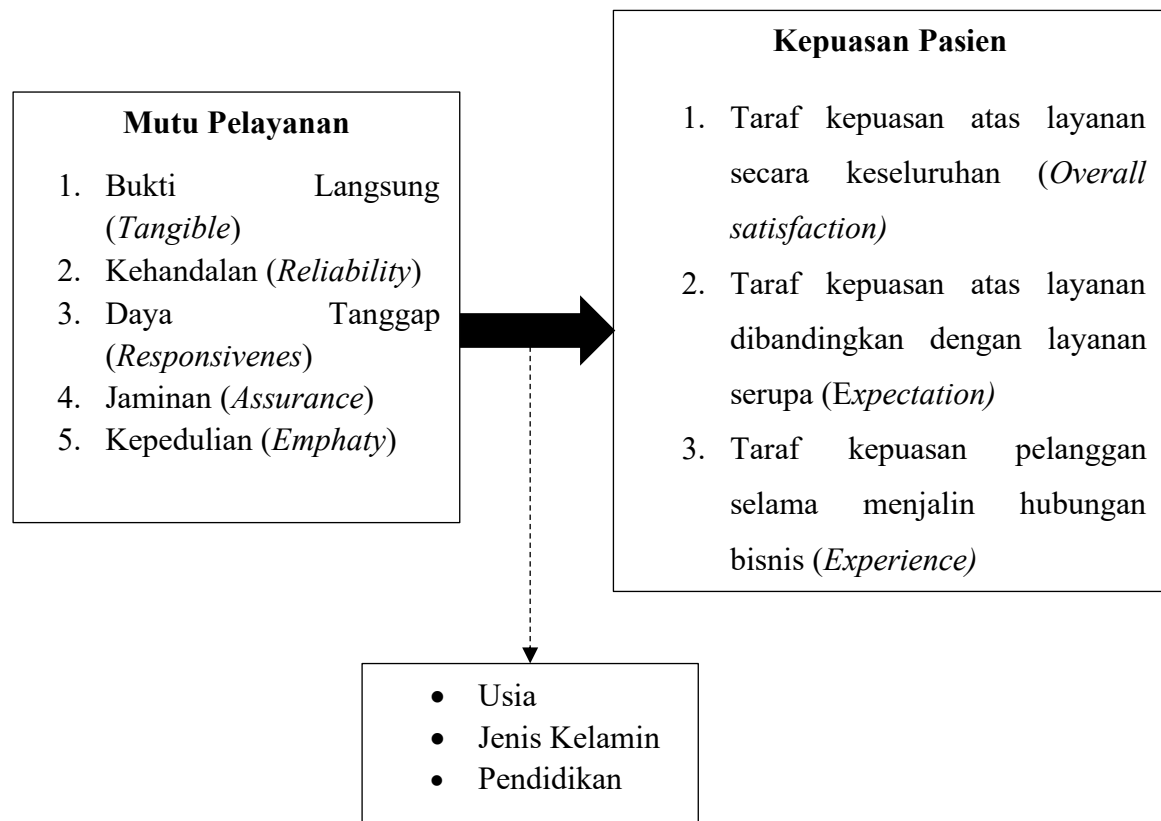
BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Berlandaskan kerangka teori yang sudah disusun pada bab sebelumnya terbentuklah kerangka konsep sebagai berikut.

Gambar 3.1. Kerangka Konseptual



Pada kerangka konsep di atas, dimensi mutu layanan menurut Parasuraman et al. (1988) yang terdiri dari lima dimensi akan diteliti. Dimensi mutu layanan menurut Brady dan Cornin (2001) tidak termasuk ke dalam kerangka konseptual karena fokus pada dimensi *interaction quality* (mutu interaksi), *physical environment quality* (mutu lingkungan fisik), dan *outcome quality* (mutu hasil) kurang relevan dengan konteks layanan kesehatan di Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Dimensi ini lebih menekankan pada aspek lingkungan fisik dan interaksi yang tidak menjadi fokus utama penelitian ini. Selanjutnya, dimensi mutu layanan menurut David A. Garvin (1988) juga tidak dipilih karena mencakup delapan dimensi yang lebih cocok untuk barang manufaktur, seperti *performance* (kinerja), *feature* (fitur), *reliability* (kekuatan), *conformance* (kesesuaian),

durability (umur), *serviceability* (kemudahan perbaikan), *aesthetic* (estetika), dan *perceived quality* (mutu yang dipersepsikan). Dimensi seperti estetika dan kemudahan perbaikan kurang relevan dalam evaluasi mutu layanan kesehatan, sehingga tidak sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Dimensi mutu layanan opini Parasuraman et al. (1988) ini dipilih karena mencakup lima dimensi yang sangat relevan dengan layanan kesehatan, yakni *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kekuatan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Dimensi-dimensi ini langsung berkaitan dengan aspek-aspek kunci yang memengaruhi kepuasan pasien dan sudah terbukti valid serta reliabel dalam berbagai penelitian di Indonesia. Selain itu, mudah dipahami serta memudahkan penerapan dan analisis dalam penelitian ini. Maka dianggap paling sesuai untuk mengevaluasi mutu layanan di Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

3.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1. Variabel, Definisi Operasional, Alat Ukur dan Cara Ukur, Hasil Ukur dan Skala Data

No.	Variabel	Definisi Operasional	Alat & Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Identitas Responden					
1.	Usia	Rentang umur yang dimulai dari tanggal lahir hingga saat pengumpulan data dikerjakan (Fatima, 2019)	Kuisisioner yang diisi oleh responden	1. 1 = ≤ 30 tahun 2. 2 = > 30 tahun (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020))	Nominal
2.	Jenis Kelamin	Klasifikasi berlandaskan jenis kelamin (pria, wanita, lainnya) (Fatima, 2019)	Kuisisioner yang diisi oleh responden	Perempuan (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020))	Nominal

3.	Pendidikan	Taraf pendidikan tertinggi yang sudah dicapai oleh pasien (Fatima, 2019)	Kuisisioner yang diisi oleh responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 = SD 2. 2 = SMP 3. 3 = SMA 4. 4 = Sarjana (S1) 5. 5 = Lainnya (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020) 	Nominal
Mutu Layanan					
4.	Bukti langsung	Kondisi dan kualitas peralatan, staf, infrastruktur, dan fasilitas layanan (Nurcahyanti, 2017)	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	Persentase respon <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100% 	Ordinal
5.	Kehandalan	Taraf perhatian personal yang ditunjukkan oleh petugas (Nurcahyanti, 2017)	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2	Persentase respon <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100% 	Ordinal

			negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)		
6.	Daya tanggap	Konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan (Nurcahyanti, 2017)	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	Persentase respon 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100%	Ordinal
7.	Jaminan	Cepatnya tanggapan dan kesediaan untuk membantu pengguna layanan	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak	Persentase respon 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100%	Ordinal

		(Nurcahyanti, 2017)	5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)		
8.	Kepedulian	Kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan (Nurcahyanti, 2017)	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	Persentase respon 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100%	Ordinal
Kepuasan Pasien					
9.	Taraf kepuasan atas layanan	Pengukuran langsung atas kepuasan mereka	Kuisisioner yang diisi oleh responden	Persentase respon 1. Rendah 20% - 60%	Ordinal

	secara keseluruhan	dengan menanyakan seberapa puas atas layanan atau barang yang ditawarkan (Wangi, 2017)	dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	2. Tinggi 61% - 100%	
10.	Taraf kepuasan atas layanan dibandingkan dengan layanan serupa	Pengukuran kepuasan pengguna berlandaskan perbedaan antara harapan mereka dan kenyataan dari layanan atau barang yang ditawarkan oleh perusahaan (Wangi, 2017)	Kuisisioner yang diisi oleh responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	Persentase respon 1. Rendah 20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100%	Ordinal
11.	Taraf kepuasan	Frekuensi atau kecenderungan	Kuisisioner yang diisi oleh	Persentase respon 1. Rendah	Ordinal

	pengguna selama menjalin hubungan bisnis	mereka untuk melakukan layanan kembali dalam perusahaan yang sama (Wangi, 2017)	responden dengan skala likert sebanyak 5 pertanyaan (2 negatif dan 2 positif) dengan opsi jawaban mencakup sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju (Sugiyono, 2006)	20% - 60% 2. Tinggi 61% - 100%	
--	--	---	---	--------------------------------------	--

3.3 Hipotesis

Berlandaskan kerangka konseptual dan definisi operasional yang sudah dijelaskan sebelumnya maka hipotesis pada penelitian ini ialah Ada hubungan antara mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Kemudian terbita sub-hipotesis sebagai berikut:

- 3.1.1. Ada hubungan antara dimensi *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 3.1.2. Ada hubungan antara dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 3.1.3. Ada hubungan antara dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 3.1.4. Ada hubungan antara dimensi *Asurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.
- 3.1.5. Ada hubungan antara dimensi *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

BAB IV

GAMBARAN UMUM KLINIK PRATAMA RUTAN I PONDOK BAMBU JAKARTA TIMUR

4.1. Sejarah Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur

Klinik Pratama yang berlokasi di Lapas Pondok Bambu I, Jakarta Timur, ialah fasilitas kesehatan yang memberikan layanan kesehatan dasar ke narapidana dan petugas di Lapas. Secara filosofis, sistem Lapas sudah berkembang melampaui landasan retribusi, pencegahan, dan resosialisasi. Saat ini, taktik Lapas lebih menitikberatkan pada rehabilitasi atau reintegrasi narapidana dengan masyarakat, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 Pasal 2. Rumah Tahanan Negara (Rutan) didirikan di setiap ibu kota kabupaten atau kota, dan dalam keadaan tertentu bisa dibentuk Rutan Cabang. Di Rutan, narapidana yang perkaranya masih dalam tahap penyidikan, penuntutan, atau banding di Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, atau Mahkamah Agung ditahan. Rutan terlibat dalam sistem Lapas pada tahap pra-ajudikasi, di mana perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM) Narapidana (WBP) menjadi perhatian utama.

Rutan Kelas 1 ialah salah satu Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di DKI Jakarta. Pembentukannya didasarkan pada Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.05.PR.07.03 Tahun 2007, tanggal 27 Februari 2007, yang bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan tanggung jawab pemasyarakatan dalam hal perawatan narapidana dan penanganan peningkatan taraf hunian. Rumah Tahanan Kelas 1 Cipinang mulai beroperasi pada tanggal 14 April 2008, berlandaskan keputusan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta Nomor W7.PK.01-1437 tanggal 8 April 2008. Rumah Tahanan ini diresmikan oleh Bapak Patrialis Akbar, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Indonesia, pada tanggal 27 April 2010.

4.2. Profil Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur

Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur ialah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar bagi narapidana dan petugas di dalam lembaga pemasyarakatan. Meskipun memiliki keterbatasan fasilitas, klinik ini dikelola oleh tenaga medis yang terlatih dan bertanggung jawab atas pemeriksaan, diagnosis, dan pengobatan kondisi medis. Akses ke klinik mungkin terbatas dan diatur oleh protokol keamanan di dalam Rutan. Namun, klinik ini juga bekerja sama dengan pihak eksternal untuk rujukan kasus-kasus yang memerlukan perawatan lebih lanjut.

BAB V

METODE PENELITIAN

5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara mutu perawatan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Lapas Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur, digunakan metodologi penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat cross-sectional.

5.2 Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini ialah 520 orang narapidana di Klinik Pratama Lapas Kelas I Pondok Bambu, Jakarta Timur.

5.3 Sampel

Sampel dalam penelitian ini ialah narapidana Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur yang di peroleh selama 2 minggu di mulai dari minggu kedua pada bulan Juni 2024.

Peneliti berencana menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dengan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α = taraf signifikan (5% = 0,05)

$$n = \frac{520}{1 + 520(0,05^2)} = 226,08 = 226$$

Namun dalam penelitian ini peneliti menggenapkan jumlah sampel pada penelitian menjadi 230 responden.

5.4 Teknik Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan melalui kuisisioner secara *hard file* dengan cara menyebarkan langsung ke responden di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

5.5 Tempat dan Waktu

Penelitian ini bertempat di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Penelitian ini dikerjakan pada bulan Juni sampai Juli 2024.

5.6 Instrumen Penelitian

Penelitian ini memakai instrumen berupa kuisisioner. Dengan kata lain, kuisisioner ini memberikan kesempatan untuk responden agar bisa menjawab sesuai wawasan dan pengetahuannya agar dibisakan jawaban yang berbeda. Kuisisioner yang digunakan ialah adaptasi dari pengembangan teori Parasuraman et al. (1988) dan Foenell, dkk dan Tjiptono dalam (Wangi, 2017) yang dimana di bisa dari rancangan Wulandari et al., (2010) yang sudah di modifikasi. Pada kuisisioner ini terbiasa tiga aspek penilaian, yakni:

1. Identitas responden yang berisikan mengenai nama responden, usia serta taraf pendidikan tertinggi yang sudah dicapai oleh responden.
2. Mutu layanan yang ialah variabel independen dengan 5 indikator yang menyusunnya yakni bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta kepedulian yang masing-masing indikatornya tersusun lima pertanyaan dan dinilai memakai skala likert yang dibuat sendiri oleh penulis.
3. Tiga faktor yang membentuk variabel dependen kepuasan pasien: taraf kepuasan atas layanan secara keseluruhan, taraf kepuasan atas layanan dibandingkan dengan layanan lain, dan taraf kepuasan pengguna selama hubungan bisnis. Setiap indikator terdiri dari tiga pertanyaan terstruktur.

Tabel 5.1. Deskripsi Kuesioner Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Nomor Soal	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
1	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	A1,A2,A3,A4,A5	A1,A2,A3	A4,A5
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	B1,B2,B3,B4,B5	B1,B2,B5	B3,B5
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	C1,C2,C3,C4,C5	C1,C2,C3	C4,C5
4	Jaminan (<i>Asurance</i>)	D1,D2,D3,D4,D5	D1,D2,D5	D3,D4
5	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	E1,E2,E3,E4,E5	E1,E3,E4,E5	E2
6	Taraf kepuasan atas layanan secara keseluruhan (<i>Overall satisfaction</i>)	a1,a2,a3	a1,a3	a2
7	Taraf kepuasan atas layanan dibandingkan dengan layanan serupa (<i>Expectation</i>)	b1,b2,b3	b1,b2	b3
8	Taraf kepuasan pengguna selama menjalin hubungan bisnis (<i>Experience</i>)	c1,c2,c3	c1,c3	c2

5.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dikerjakan pada penelitian ini ialah univariat untuk melihat gambaran Mutu Layanan di Klinik Pratama Rutan Kelas 1 Pondok Bambu Jakarta Timur dan gambaran kepuasan pasien, serta bivariat untuk melihat antar variabel. Analisis univariat ke mutu layanan terbagi atas respon positif, ragu-ragu dan negatif.. Jawaban dengan respon positif atas pertanyaan positif akan bernilai 5 dan 4 (sangat setuju dan setuju), jawaban dengan respon ragu-ragu atas pertanyaan ragu-ragu akan bernilai 3 (ragu-ragu) dan jawaban dengan respon negative atas pertanyaan negative yakni 2 dan 1 (tidak

setuju dan sangat tidak setuju). Analisis bivariat pada mutu layanan dan kepuasan pasien memakai total skor 1-5 dalam skala likert. Klasifikasi hasil berlandaskan kategori rendah sedang dan tinggi mengacu pada perhitungan Sugiyono (2017) dengan penentuan rentang total skor berikut :

$$SV \frac{\text{jenis kumulatif item}}{\text{jumlah kumulatif item terbesar}} \times \text{skala}$$

Sehingga di bisa bahwa skala ukur paling besar yakni 5 dan yang paling kecil yakni 1, kemudian hasil dihitung persentase terbesar ialah $\frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$ dan hasil hitung persentase terkecil ialah $\frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$. Sesudah menbisakan persentase terbesar dan terkecil, dihitung nilai tengah untuk batasan rentang dari kedua persentase tersebut. Berlandaskan interval tersebut, barulah terbentuk penilaian sesuai dengan klasifikasi yang diinginkan.

Tabel 5.2. Kategori Mutu Layanan dan Kepuasan Pasien

No.	Persentase	Klasifikasi Penilaian
1.	20% - 60%	Rendah / Tidak Puas
2.	61% - 100%	Tinggi / Puas

Selain itu, untuk analisis bivariat memakai uji korelasi *person product moment* saat data tersalurkan normal dan uji korelasi *spearman* saat data tidak terdistribusi normal. Kemudian kekuatan korelasi antar variabel terbagi menjadi empat area, yakni :

- a. Korelasi lemah, $r = 0,00 - 0,25$
- b. Korelasi sedang, $r = 0,26 - 0,50$
- c. Korelasi kuat, $r = 0,51 - 0,75$
- d. Korelasi sangat kuat , $r = 0,76 - 1,00$

Sesudah menbisakan hasil yang koefisien korelasi, maka peneliti akan membandingkan antara r hitung dan r tabel untk menilai apakah antar variabel saling berhubungan. Besarnya koefisien korelasi ialah antara 0 – 1, yang dimana korelasi terkecil ialah 0, dan jika korelasi sebesar 1 maka bisa dikatakan bahwa nilai koefisien tersebut sempurna (Setyawan, 2022).

5.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.8.1 Uji Validitas

Sugiyono (2017) mendefinisikan uji validitas sebagai taraf ketepatan antara daya yang bisa dilaporkan oleh peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Tujuan uji validitas ini ialah untuk mengevaluasi kekuatan alat penelitian yang akan disebarluaskan.

Uji ini dikerjakan melalui perhitungan total skor variabel berlandaskan setiap pernyataan atau pertanyaan. Elemen yang dinyatakan valid jika r -hitung $>$ r -tabel. Penelitian ini menyertakan 20 narapidana di klinik pratama pondok bambu sebagai responden untuk menguji validitas. Sesudah data terkumpul dan sudah di periksa keengkapannya maka akan dikerjakan analisa memakai SPSS versi 27.

Tabel 5.3. Uji Validitas (n:20)

Item pernyataan	r hitung	Keterangan
Mp_1	0,590	Valid
Mp_2	0,529	Valid
Mp_3	0,625	Valid
Mp_4	0,513	Valid
Mp_5	0,769	Valid
Mp_6	0,445	Valid
Mp_7	0,503	Valid
Mp_8	0,727	Valid
Mp_9	0,673	Valid
Mp_10	0,525	Valid
Mp_11	0,510	Valid
Mp_12	0,485	Valid
Mp_13	0,461	Valid
Mp_14	0,558	Valid
Mp_15	0,597	Valid
Mp_16	0,480	Valid
Mp_17	0,444	Valid
Mp_18	0,554	Valid
Mp_19	0,686	Valid
Mp_20	0,457	Valid

Mp_21	0,562	Valid
Mp_22	0,635	Valid
Mp_23	0,456	Valid
Mp_24	0,611	Valid
Mp_25	0,910	Valid
Kp_1	0,596	Valid
Kp_2	0,472	Valid
Kp_3	0,596	Valid
Kp_4	0,605	Valid
Kp_5	0,587	Valid
Kp_6	0,563	Valid
Kp_7	0,551	Valid
Kp_8	0,449	Valid
Kp_9	0,476	Valid

Berlandaskan tabel 5.4. uji validitas dikerjakan ke 20 narapidana kelas 1 di klinik pratama pondok bambu jakarta timur memperlihatkan bahwa hasil uji validitas mengungkapkan bahwa semua pernyataan sudah valid. Hal ini bisa dilihat dari r-hitung $>0,4438$. Sehingga peneliti tetap memakai semua pernyataan yang ada di kuisisioner.

5.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memperlihatkan taraf di mana pengukuran bisa direbarangsi, yang menandakan apakah hasilnya secara konsisten sama, terlepas dari siapa yang melakukan pengukuran, kapan pengukuran dikerjakan, atau di mana pengukuran dikerjakan. Reliabilitas berkaitan dengan kesalahan acak yang terjadi pada setiap jenis pengukuran. Pohan (2006) mengungkapkan bahwa pengukuran yang lebih reliabel mengarah pada pengurangan terjadinya kesalahan acak. Reliabilitas ialah hal mendasar bagi semua persyaratan layanan kesehatan yang unggul, karena pengukuran yang tidak reliabel membuat hasil menjadi tidak efektif.

Uji di selesaikan dengan melihat nilai Crombachs Alpha dari elemen soal dengan standar yang sudah ditentukan sebelumnya, jika dari nilai Crombachs Alpha $>0,70$ memperlihatkan pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner yang memiliki reabilitas baik.

Tabel 5.4. Uji Reliabilitas

<i>Cronbachs Alpha</i>	N of item
0,923	34

5.9 Etika Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, ada etika yang harus dipenuhi dan dipatuhi oleh peneliti supaya bisa mengurangi risiko kesalahan dan pelanggaran etika melalui cara:

1. Peneliti membisa surat izin penelitian yang sudah diajukan ke Kantor Wilayah Jakarta Timur dan diteruskan ke Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur
2. Adanya persetujuan responden yang bersedia untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan pandangannya dan peneliti akan menjaga kerahasiaan respon yang di berikan oleh responden
3. Kuisisioner yang berisi jawaban dari responden akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti

BAB VI

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini membagi hasil menjadi 2 bagian. Kedua bagian tersebut terdiri atas mutu layanan dan kepuasan pasien pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Gambaran mutu layanan pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur mencakup 5 dimensi dari mutu layanan berdasarkan SERVQUAL dan dimensi Kepuasan pasien. Dimensi-dimensi tersebut antara lain ialah dimensi bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian (*Empathy*). Setiap dimensi dari mutu layanan Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur akan tersaji dalam wujud tabel yang berisikan persentase respon positif dan respon negatif dari semua dimensi.

Gambaran kepuasan pasien Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tersaji dalam wujud persentase positif. Pada penelitian ini variabel kepatuhan pelaporan insiden keselamatan pasien terbagi menjadi 2 kategori berupa pelaporan rendah dan tinggi berdasarkan pengkategorian kepuasan pasien terbilang rendah jika persentase ada di rentang 20% – 60%, terbilang tinggi jika persentase ada di rentang 61 – 100%.

Hubungan antara mutu layanan dengan kepuasan pasien Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur, digambarkan memakai uji korelasi melalui perbandingan antara skor r hitung dengan r tabel dan dengan melihat skor koefisien korelasi yang terbita pada hasil uji hipotesis.

6.1. Gambaran Umum Klinik Pratama Rutan Kelas 1 Pondok Bambu Jakarta Timur

Klinik Pratama Rutan Kelas 1 Pondok Bambu Jakarta Timur ialah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar bagi narapidana dan petugas di dalam lembaga pemasyarakatan. Meskipun memiliki keterbatasan fasilitas, klinik ini dikelola oleh tenaga medis yang terlatih dan bertanggung jawab atas pemeriksaan, diagnosis, dan pengobatan kondisi medis. Klinik dibatasi dan diatur oleh protocol keamanan di dalam rutan. Namun Klinik ini juga bekerjasama sama dengan pihak eksternal untuk rujukan kasus – kasus yang memerlukan perawatan lebih lanjut.

6.2. Analisis Univariat

Analisis univariat ialah metode yang digunakan untuk meneliti karakteristik setiap variabel yang dianalisis. Berikut ini ialah hasil analisis univariat dalam penelitian ini:

6.2.1. Gambaran Karakteristik Responden

Hasil analisis univariat karakteristik responden pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur ialah sebagai berikut:

Tabel 6.1. Karakteristik Responden (n = 230)

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
Usia		
<30 tahun	144	62,6
>30 tahun	86	37,3
Pendidikan Terakhir		
SD	61	26,5
SMP	56	24,3
SMA	94	40,9
Sarjana (S1)	13	5,7
Lain-lain	6	2,6

Berlandaskan tabel 6.1. tersebut bahwa karakteristik responden sebagian besar berusia > 30 tahun dengan persentase sebesar 62,6%. Kemudian Persentase responden pada pendidikan terakhir didominasi oleh SMA dengan presentase sebesar 40,9%.

6.2.2. Gambaran Mutu Layanan Pasien

Hasil analisis univariat mutu layanan pasien pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 ialah sebagai berikut:

6.2.2.1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Dimensi Bukti langsung (*Tangible*) memiliki 5 pernyataan dalam kuisisioner yang terdiri dari 3 pernyataan positif dan 2 pernyataan negatif.

Persebaran respon positif dan negatif tersaji pada tabel ini:

Tabel 6.2. Gambaran Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) (n = 230)

Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Frekuensi	Presentase
Tinggi	224	97,4
Rendah	6	2,8
Total	230	100

Berlandaskan tabel 6.2. bisa digambarkan bahwa dimensi Bukti langsung (*Tangible*) pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu

Jakarta Timur sebesar 97,4%. Sehingga bisa dikategorikan dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) termasuk ke dalam kategori tinggi.

6.2.2.2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki 5 pernyataan dalam kuisioner yang terdiri dari 3 pernyataan positif dan 2 pernyataan negatif. Persebaran respon positif dan negatif tersaji pada tabel ini:

Tabel 6.3. Gambaran Dimensi Keandalan (*Reliability*) (n = 230)

Dimensi (<i>Reliability</i>)	Keandalan	Frekuensi	Presentase
Tinggi		211	91,7
Rendah		19	8,3
Total		230	100

Berlandaskan tabel 6.3. bisa digambarkan bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*) pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur sebesar 91,7%. Sehingga bisa dikategorikan dimensi Keandalan (*Reliability*) termasuk ke dalam kategori tinggi.

6.2.2.3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*)

Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) memiliki 5 pernyataan dalam kuisioner yang terdiri dari 3 pernyataan positif dan 2 pernyataan negatif. Persebaran respon positif dan negatif tersaji pada tabel ini:

Tabel 6.4. Gambaran Daya Tanggap (*Responsivness*) (n = 230)

Dimensi (<i>Responsivness</i>)	Daya Tanggap	Frekuensi	Presentase
Tinggi		217	94,3
Rendah		13	5,7
Total		230	100

Berlandaskan tabel 6.4. bisa digambarkan bahwa dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur sebesar 94,3%. Sehingga bisa dikategorikan dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) termasuk ke dalam kategori tinggi.

6.2.2.4. Dimensi Jaminan (*Asurance*)

Dimensi Jaminan (*Asurance*) memiliki 5 pernyataan dalam kuisioner yang terdiri dari 3 pernyataan positif dan 2 pernyataan negatif. Persebaran respon positif dan negatif tersaji pada tabel ini:

Tabel 6.5. Gambaran Dimensi Jaminan (*Asurance*) (n = 230)

Dimensi Jaminan (<i>Asurance</i>)	Frekuensi	Presentase
Tinggi	222	96,5
Rendah	8	3,6
Total	230	100

Berlandaskan tabel 6.5. bisa digambarkan bahwa dimensi Jaminan (*Asurance*) pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur sebesar 96,5%. Sehingga bisa dikategorikan dimensi Jaminan (*Asurance*) termasuk ke dalam kategori tinggi.

6.2.2.5. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Dimensi Kepedulian (*Empathy*) memiliki 5 pernyataan dalam kuisioner yang terdiri dari 4 pernyataan positif dan 1 pernyataan negatif. Persebaran respon positif dan negatif tersaji pada tabel ini:

Tabel 6.6. Gambaran Dimensi Kepedulian (*Empathy*) (n = 230)

Dimensi Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Frekuensi	Presentase
Tinggi	221	96,1
Rendah	9	3,9
Total	230	100

Berlandaskan tabel 6.6. bisa digambarkan bahwa dimensi Kepedulian (*Empathy*) pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur sebesar 96,1%. Sehingga bisa dikategorikan dimensi Kepedulian (*Empathy*) termasuk ke dalam kategori tinggi.

6.3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat ialah proses analisa untuk melihat hubungan mutu layanan dengan kepuasan pasien pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 yang dikerjakan melalui uji korelasi spearman dikarenakan data tidak berdistribusi normal dan tersedia dalam bentuk kategori yang setiap sel nya memiliki lima frekuensi. Kemudian taraf kepercayaan yang diterapkan sebesar 95% Secara umum

hubungan setiap dimensi mutu layanan berlandaskan SERVQUAL dengan Kepuasan pasien dirangkum pada tabel ini.

Tabel 6.7. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien (n = 230)

Dimensi Mutu Layanan	r	p value (2 tailed)
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	0,009	0,898
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	0,212	0,001
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,152	0,021
Jaminan (<i>Asurance</i>)	0,058	0,382
Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	0,094	0,154

Berlandaskan tabel 6.7. bisa diketahui bahwa seluruh dimensi mutu layanan memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024. Adapun hasil analisa hubungan setiap variabel yang lebih detail ialah sebagai berikut.

6.3.1. Hubungan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa hubungan dari kedua variabel melalui uji korelasi spearman. Berlandaskan tabel 6.7. diketahui dari hasil uji secara statistik menjelaskan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 Memiliki nilai korelasi sebesar 0,009 serta skor p-value yang dihasilkan sebesar 0,898 dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga hubungan antara kedua variabel bisa dikatakan sebagai hubungan yang tidak bermakna pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

6.3.2. Hubungan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa hubungan dari kedua variabel melalui uji korelasi spearman. Berlandaskan tabel 6.7. diketahui dari hasil uji secara statistik menjelaskan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 memiliki nilai korelasi sebesar 0,212 skor p-value yang sebesar 0,001 dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga hubungan antara kedua variabel bisa dikatakan sebagai hubungan yang bermakna pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

6.3.3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa hubungan dari kedua variabel melalui uji korelasi spearman. Berlandaskan tabel 6.7. diketahui dari hasil uji secara statistik menjelaskan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 memiliki nilai korelasi sebesar 0,152 skor p-value yang sebesar 0,021 dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga hubungan antara kedua variabel bisa dikatakan sebagai hubungan yang bermakna pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

6.3.4. Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa hubungan dari kedua variabel melalui uji korelasi spearman. Berlandaskan tabel 6.7. diketahui dari hasil uji secara statistik menjelaskan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 memiliki nilai korelasi 0,058 serta skor p-value yang dihasilkan sebesar 0,382 dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga hubungan antara kedua variabel bisa dikatakan sebagai hubungan yang tidak bermakna pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

6.3.5. Hubungan Dimensi Kepedulian (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisa hubungan dari kedua variabel melalui uji korelasi spearman. Berlandaskan tabel 6.7. diketahui dari hasil uji secara statistik menjelaskan bahwa koefisien korelasi antara kedua variabel pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 memiliki nilai korelasi sebesar 0,094 serta skor p-value yang dihasilkan 0,154 dengan taraf kepercayaan 95%, sehingga hubungan antara kedua variabel bisa dikatakan sebagai hubungan yang tidak bermakna pada Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

BAB VII

PEMBAHASAN PENELITIAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, pengukuran mutu layanan kesehatan dan kepuasan pasien hanya dikerjakan di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur, sehingga hasilnya mungkin tidak bisa digeneralisasikan untuk klinik atau fasilitas kesehatan lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, metode pengumpulan data memakai kuisioner langsung yang rentan atas bias respon, di mana responden mungkin memberikan jawaban yang dianggap diinginkan oleh peneliti atau tidak sepenuhnya jujur. Ketiga, sampel penelitian yang terdiri dari narapidana di Rutan Kelas I Pondok Bambu memiliki karakteristik demografis dan kondisi kesehatan yang berbeda dari populasi umum, sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini hanya memakai variabel-variabel mutu layanan yang diukur melalui kuisioner berlandaskan teori Parasuraman et al. (1988) dalam (Nurchayanti, 2017) dan mungkin tidak mencakup seluruh aspek mutu layanan yang bisa memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini juga tidak melakukan analisis multivariat untuk melihat variabel mana yang paling berpengaruh.

7.2. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien atas mutu layanan kesehatan, menurut Pohan, S. Imbolo (2003) dalam (Andriani, 2017), ialah kunci untuk menjamin kepuasan pasien atas layanan kesehatan. Layanan dianggap unggul jika mampu memenuhi harapan pasien, membuat pasien merasa bersyukur dan berterima kasih. Organisasi layanan kesehatan yang berkualitas selalu menbisa kepercayaan dari masyarakat dan diinginkan oleh pasien. Mutu layanan kesehatan yang terjamin membuatnya sangat kompetitif, sementara layanan yang kurang atau tidak unggul justru menjadi mahal. Kepuasan pasien terjadi ketika hasil layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika harapan tidak terpenuhi. Kepuasan pasien atas layanan ialah elemen penting dalam membuat sistem layanan yang efisien yang memenuhi kebutuhan pasien, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan efektivitas layanan. Umpan balik dan informasi memainkan peran penting dalam mengembangkan sistem layanan yang efisien, yang mencakup kepuasan pengguna dan kualitas layanan.

Berlandaskan hasil penelitian, taraf kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur tahun 2024 memperlihatkan hasil yang tinggi dengan persentase kepuasan sebesar 80.9%. Hal ini memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan yang ditawarkan oleh klinik tersebut.

7.3. Gambaran Dimensi Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien

Mutu layanan pasien ialah indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan. Dalam penelitian ini, mutu layanan pasien diukur melalui berbagai dimensi yang mencerminkan aspek-aspek penting dari pengalaman pasien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), ada lima dimensi utama yang sering digunakan untuk menilai mutu layanan, yakni dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Berlandaskan hasil penelitian yang sudah dikerjakan pada klinik pratama, dibisakan bahwa persentase respon positif pada masing-masing dimensi bervariasi, namun keseluruhan mutu layanan dinilai baik oleh mayoritas pasien (Nurchayanti, 2017).

7.1.1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangible atau bukti langsung merupakan kemampuan dari penyedia layanan kesehatan dalam menunjukkan kehadirannya kepada pihak luar termasuk pasien. Kemampuan ini dapat dinilai melalui kehadiran fisik seperti penyediaan sarana dan prasarana yang dapat digunakan atau diandalkan oleh pasien. Sarana dan prasarana ini dapat berupa gedung yang layak, perlengkapan dan peralatan yang memadai untuk menunjang keberlangsungan pemberian layanan kesehatan serta penampilan dari para penyedia layanannya (Prihandoyo et al., 2021). Pemberian jasa tidak dapat diamati secara langsung, oleh sebab itu seringkali penilaian pasien mengacu pada hal-hal yang dapat mereka lihat (Febrianti, 2023). *Tangible* juga merupakan aspek yang dapat mempengaruhi harapan pasien berdasarkan cakupan yang dinilai oleh dimensi ini. Apabila aspek ini termasuk dalam kategori baik, maka harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga akan lebih tinggi (Supriatna, 2023). Oleh sebab itu, para penyedia layanan harus tetap memperhatikan sejauh mana aspek *tangible* berdampak positif pada mutu pelayanan tetapi tidak mengakibatkan perubahan harapan pasien yang menjadi semakin tinggi.

Pada hasil uji univariat memperlihatkan hasil dengan kategori tinggi sebesar 97,4% dibandingkan hasil yang termasuk ke dalam kategori rendah hanya sebesar

2,6% dari 230 responden. Sedangkan dalam pengujian korelasi, dimensi *tangible* tidak terbukti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien ($r = 0,009$ p-value = $0,898$). Sehingga aspek-aspek yang dinilai melalui bukti langsung dari Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur tidak mempengaruhi kepuasan pasiennya. Hal ini memperlihatkan bahwa manajemen klinik perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan peralatan medis yang digunakan untuk memastikan pasien menbisakan layanan yang optimal. Dengan fasilitas yang baik dan terjaga, klinik bisa meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Pasien akan merasa lebih aman dan percaya diri ketika menbisakan perawatan di lingkungan yang bersih dan dilengkapi dengan peralatan medis yang canggih, yang dimana aspek tersebut sangat penting dalam menjaga kualitas layanan kesehatan yang ditawarkan oleh klinik.

Temuan dengan hasil hubungan tidak signifikan ini sejalan dengan temuan terdahulu yang menyatakan hasil dari penelitian tentu akan bervariasi sesuai dengan parameter uji juga kondisi pada masing-masing lokasi yang diteliti (Sultoni et al., 2025). Sejalan dengan temuan lain yang menyatakan diperlukannya perhatian dan optimalisasi peningkatan penampian fisik yang dilihat dan juga dirasakan langsung oleh para pasien, sehingga dimensi *tangible* dapat terwujud. Meskipun begitu, klinik juga harus memperhatikan jika *tangible* ini cukup untuk memberikan kesan dan persepsi positif tetapi tidak menimbulkan harapan pasien yang terlalu tinggi terhadap pelayanan. Sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan seimbang (Mustajab & Amelia, 2023).

Namun temuan ini bertolak belakang dengan penelitian (Hayati, 2022) yang menyatakan jika tentu *tangible* akan terwujud apabila fasilitas pelayanan kesehatan mampu menyediakan tampilan yang baik dari beberapa aspek seperti dari fasilitas fisik termasuk kebersihan, kerapian, keteraturan serta kelengkapan baik dari sisi sarana prasarana atau penyedia layanan kesehatan sangat berpotensi untuk dinilai oleh pasien. Penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan akan berdampak pada kepuasan pasien sebab mereka tentu memiliki penilaian terhadap sarana prasarana yang dapat menunjang proses pelaksanaan layanan kesehatan (Kismanto & Murtopo, 2023). Untuk itu, klinik harus terus berupaya meningkatkan aspek *tangible* dalam memenuhi harapan pasien untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih memuaskan.

7.1.2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan dari penyedia layanan untuk memberikan layanan yang mereka janjikan dengan tepat dan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan sesuai harapan (Aryanti et al., 2022). Dimensi ini mencakup penilaian pasien terhadap ketepatan penyedia layanan untuk memenuhi hak-hak mereka pada hal yang dijanjikan seperti ketepatan waktu, kesesuaian biaya ataupun bagaimana pelayanan yang seharusnya diterima (Saputri et al., 2025). *Reliability* menjadi penting karena penilaian pasien terhadap layanan tentu akan menurun apabila pelayanan yang diberikan tidak berjalan sesuai dengan yang dijanjikan (Purwitasari et al., 2023). Penilaian dari *reliability* juga dapat mencerminkan integritas dari penyedia layanan. Jika mereka tidak mampu memenuhi apa yang dijanjikan, maka penilaian terhadap layanan juga akan buruk yang dapat berakibat pada keberlangsungan dari bisnis penyedia layanan tersebut.

Dimensi keandalan (*reliability*) memperlihatkan hasil univariat yang termasuk ke dalam tinggi sebesar 91,7% sedangkan hasil yang termasuk ke dalam kategori rendah berada di angka 8,3%. Sedangkan dalam pengujian hubungannya dengan kepuasan pasien, *reliability* memiliki hasil uji berhubungan dan signifikan ($r = 0,212$, $p\text{-value} = 0,001$). Hasil ini menandakan pasien merasa spek-aspek yang mencerminkan keandalan dari penyedia layanan berjalan optimal, sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Temuan ini konsisten dengan temuan terdahulu yang menyatakan jika meskipun masih terdapat aspek yang belum berjalan dengan optimal, hasil uji statistik terhadap hubungannya akan tetap bernilai signifikan selama pasien merasa apa yang mereka butuhkan dan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan sudah dapat terpenuhi (Assyahra et al., 2025). Dimensi ini juga dinilai sebagai dimensi yang paling berpengaruh dibandingkan dengan dimensi lainnya sebab mencerminkan tingkat profesionalitas penyedia layanan sehingga layanan yang dihasilkan dapat memuaskan (Pulungan et al., 2023).

Disisi lain, terdapat temuan terdahulu yang menemukan hubungan yang tidak signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, sebab penilaian dari aspek *reliability* yang diberikan oleh para pasien cenderung cukup kritis, menunjukkan tingginya harapan mereka terhadap keandalan dari pelayanan yang diterima. Sejalan dengan penelitian lainnya yang menyebutkan jika meskipun hanya satu

penilaian saja yang buruk, misalnya waktu tunggu yang tidak sesuai, maka akan langsung berakibat pada ketidakpuasan pasien secara keseluruhan (Yanti et al., 2024).

7.1.3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau daya tanggap ialah tingkat reponsivitas yang diberikan oleh para penyedia layanan untuk membantu pasien dengan tepat dan cepat (Kismanto & Murtopo, 2023). *Responsiveness* ini merupakan bentuk dari kesiapan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara optimal. Hal ini dapat berupa menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan jelas, merespon permintaan pasien, tidak membiarkan pasien menunggu lama tanpa adanya alasan, serta hal lainnya yang berkaitan dengan ketanggapan penyedia layanan (Suhendri et al., 2025). Dimensi *responsiveness* menitikberatkan keinginan serta integritas dari penyedia layanan, mengingat kesiapan dalam merespon kebutuhan pasien merupakan indikator utama dalam menilai aspek ini (Mustajab & Amelia, 2023).

Pada pengujian statistiknya, *responsiveness* memiliki hasil univariat 94,3% jawaban termasuk ke dalam tinggi, sedangkan 5,7% nya termasuk ke dalam kategori rendah. Sedangkan untuk hubungan korelasinya, *responsiveness* memiliki hasil yang signifikan dengan kepuasan pasien ($r = 0,152$, $p\text{-value} = 0,021$). Hasil penelitian ini menggambarkan daya tanggap penyedia layanan di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur sudah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pasien. Komunikasi yang efektif dan perhatian yang cepat dari staf klinik akan sangat berharga bagi pasien. Pasien akan merasa lebih dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka segera ditangani. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama berada di klinik. Layanan yang cepat dan tanggap tidak hanya berhubungan dengan kecepatan tindakan medis tetapi juga mencakup kecepatan dalam pemberian informasi dan hal diluar medis lainnya. Temuan ini sejalan dengan temuan terdahulu yang juga memiliki hasil dimensi *responsiveness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil temuan ini sejalan dengan temuan terdahulu yang menyatakan yakni menyatakan jika semakin tinggi tingkat reponsivitas yang diberikan penyedia layanan, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien pada pemenuhan kebutuhan kesehatannya (Putra & Setiawan, 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tonggak dari penyediaan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Oleh sebab itu, sudah sepatutnya sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan mampu menanggapi setiap kebutuhan dari pasien. Rumah sakit merupakan lokasi yang secara umum merupakan tempat seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu menanggapi setiap keluhan pasien (Supriatna, 2023). Dengan begitu, pasien akan merasa jika persoalan mereka dihargai dan ditanggapi oleh pihak klinik. Namun hasil ini bertolak belakang dengan hasil penelitian lain yang menyebutkan jika secara parsial, *responsiveness* tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (Febrianti, 2023). Meskipun begitu, bagian-bagian yang sudah optimal perlu dijaga dengan baik agar penilaian pasien terhadap layanan dapat tetap positif (Iskandar & Agustinus, 2021).

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ialah kemauan membantu dan pemberian layanan yang ikhlas agar sesuai bagi pengguna jasa. Penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang efektif dan perhatian yang cepat dari staf klinik sangat dihargai oleh pasien. Pasien merasa lebih dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka segera ditangani. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama berada di klinik. Layanan yang cepat dan tanggap tidak hanya berhubungan dengan kecepatan tindakan medis tetapi juga mencakup kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dibisakan bahwa 69,6% jawaban termasuk ke dalam tinggi, sedangkan 30,4% nya termasuk ke dalam kategori rendah.

Dimensi ini menilai kesiapan dan kecepatan staf klinik dalam merespons permintaan dan kebutuhan pasien. Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa klinik cukup responsif dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap atas keluhan atau kebutuhan mereka, Kesiapan dan kecepatan dalam layanan sangat penting karena bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu dan memberikan solusi cepat atas masalah kesehatan yang dihadapi. Pasien merasa dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka segera ditangani oleh staf klinik. Kecepatan dalam memberikan informasi juga menjadi faktor penting yang mendukung persepsi positif atas dimensi ini.

Komunikasi yang efektif dan perhatian yang cepat dari staf klinik sangat dihargai oleh pasien. Pasien merasa lebih dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka segera ditangani. Hal ini meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama berada di klinik. Layanan yang cepat dan tanggap tidak hanya

berhubungan dengan kecepatan tindakan medis tetapi juga mencakup kecepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Namun, masih ada 30,4% responden yang memberikan respon negatif, memperlihatkan bahwa ada beberapa aspek daya tanggap yang perlu diperbaiki. Keterlambatan dalam merespons keluhan atau kebutuhan pasien bisa menurunkan taraf kepuasan mereka. Maka, penting bagi klinik untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek yang belum memenuhi ekspektasi pasien dalam hal daya tanggap.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa dimensi daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan atas kepuasan pasien. Tingginya persentase respon positif mencerminkan bahwa klinik ini cukup responsif dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Namun, klinik harus tetap berusaha untuk memperbaiki aspek-aspek yang kurang agar bisa memberikan layanan yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi pasien. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan daya tanggap layanan yang ditawarkan oleh klinik. Klinik harus terus berupaya untuk meningkatkan kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien agar bisa memberikan layanan yang lebih baik dan memuaskan.

7.1.4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan merupakan dimensi yang menilai bagaimana pihak penyedia layanan mampu menjamin aspek-aspek seperti keamanan, kesopanan ataupun aspek lainnya yang berkaitan dengan kepercayaan pasien (Permana & Febrian, 2023). Jaminan ini juga mencakup janji penyedia layanan untuk menjauhkan pasien dari segala bentuk bahaya, risiko ataupun keraguan (Aryanti et al., 2022). Berdasarkan cakupan dari aspeknya, dimensi ini tentu berfokus terhadap strategi untuk menumbuhkan rasa percaya pada diri pasien kepada penyedia layanan. Ini juga tentu mencakup kredibilitas dan kompetensi dari penyedia layanan terhadap layanan yang disediakan (Prihandoyo et al., 2021).

Dimensi *assurance* dapat dinilai melalui persepsi yang dirasakan oleh para pasien. Pada penelitian ini didapatkan hasil univariat respon dengan kategori tinggi memperoleh sebesar 96,5% tetapi dalam hubungan korelasinya, diketahui jika *assurance* tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna ($r = 0,058$, $p\text{-value} = 0,382$). Para penyedia layanan di Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur perlu meyakinkan para pasiennya dengan selalu memberikan

pelayanan yang konsisten agar pasien merasa percaya dengan layanan yang diberikan. Kepercayaan pasien atas tenaga medis sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka karena memberikan rasa aman dan nyaman selama menerima perawatan. Selain itu, kesopanan dan keramahan staf medis juga memberikan kontribusi besar atas persepsi positif pasien mengenai jaminan layanan. Pasien merasa dihargai dan dihormati ketika mereka dilayani oleh tenaga medis yang sopan dan ramah. Sikap yang profesional dan empatik dari staf medis bisa meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien. Kemampuan staf medis dalam memberikan penjelasan yang jelas dan informatif tentang kondisi kesehatan dan prosedur medis yang akan dikerjakan juga menjadi faktor penting dalam dimensi jaminan. Pasien merasa lebih tenang dan yakin ketika mereka menbisakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien juga dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kondisi yang tidak signifikan ini dapat disebabkan oleh kepercayaan dari pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, inilah yang menjadikan penilaian *assurance* menjadi rumit. Ketika pasien mempercayai satu aspek, belum tentu ia mempercayai aspek lainnya yang menjadikan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan harus terganggu oleh beberapa aspek tersebut (Dewi & Jihad, 2023). Temuan ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian lainnya yang juga memiliki hasil jika *assurance* tidak dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Azhar et al., 2024). Tidak sejalan dengan penelitian yang menyebutkan jika aspek-aspek yang dinilai dalam *assurance* seperti pengetahuan, kesopanan serta aspek lain yang mampu mempengaruhi kepercayaan pasien merupakan hal yang seharusnya dapat dipenuhi oleh para penyedia layanan. Sehingga dengan adanya pemenuhan ini, mereka akan merasa jika mereka terbebas dari risiko dan berdampak pada terpenuhinya harapan mereka ketika mengakses pelayanan kesehatan (Yanti et al., 2024). Para penyedia layanan kesehatan memang diharuskan untuk mampu menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi para pasien (Hayati, 2022). Untuk itu, klinik perlu memperhatikan aspek ini sebab rasa percaya pasien terhadap layanan akan sangat penting dalam membantu kelancara proses penyembuhan pasien. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh klinik dapat bermutu serta memuaskan.

7.1.5. Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Empathy atau kepedulian merupakan dimensi yang menilai bagaimana para penyedia layanan kesehatan bereaksi pada kondisi dari pasien. Dimensi ini dapat berupa penyedia layanan mendengarkan pasien dengan seksama ketika mereka mengkonsultasikan keluhannya, pemberian perhatian dan dukungan emosional serta niat yang tulus untuk membantu memberikan kesembuhan bagi para pasien (Iskandar & Agustinus, 2021). Bukan hanya ketika tindakan medis, dimensi *empathy* juga dapat ditunjukkan oleh petugas administrasi yang bersikap ramah ketika menerima pasien serta berusaha berkomunikasi dengan baik dan tenang ketika terdapat pasien yang mengalami kendala dalam pengurusan administrasi (Assyakra et al., 2025).

Pada pengujian univariatnya, dimensi kepedulian (*empathy*) memperlihatkan bahwa 96,1% jawaban termasuk ke dalam kategori bernilai tinggi. Sedangkan dalam uji statistiknya dengan kepuasan, ditemukan hubungan yang tidak signifikan antara keduanya ($r = 0,094$, $p\text{-value} = 0,154$). Klinik Pratama Rutan I Pondok Bambu Jakarta Timur perlu menguatkan aspek ini dengan mengoptimalkan pendekatan yang humanis dan personal dari tenaga medis, yang mencakup mendengarkan dengan baik, memberikan perhatian penuh, dan memperlihatkan rasa peduli atas kondisi pasien. Sikap empatik ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga membantu mempercepat proses penyembuhan dengan memberikan dukungan emosional yang diperlukan. Klinik harus mampu untuk memperlihatkan perhatian dan pemahaman mereka atas kebutuhan pasiennya. Sehingga mutu layanan yang diberikan dapat lebih paripurna dan memenuhi ekspektasi pasien.

Meskipun begitu, hasil pengujian yang tidak signifikan ini juga dapat terjadi ketika pasien merasa bentuk kepedulian dan sikap empatik dari penyedia layanan semata-mata memang bentuk dari keharusan mereka sebagai pihak yang memberikan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh penelitian terdahulu yang memiliki hasil hubungan dari kedua variabel ini juga tidak signifikan (Mahmud, 2022). Temuan ini juga didukung oleh penelitian lainnya yang juga memiliki hasil tidak signifikan dari hubungan keduanya meskipun dimensi *empathy* memiliki penilaian yang baik (Pulungan et al., 2023). Namun hasil ini bertolak belakang dengan temuan lain yang menyatakan jika *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sebab apabila pemberian *empathy* tidak sesuai,

maka akan menstimulasi persepsi buruk pada penilaian pasien sehingga mereka tidak puas dan tidak akan kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, apalagi untuk merekomendasikannya kepada orang lain (Purwitasari et al., 2023). Oleh sebab itu, optimalisasi dan evaluasi aspek *empathy* perlu diperhatikan oleh pihak klinik. Sebab berjalannya aspek ini juga mencakup kewajiban yang memang harus oleh pihak penyedia layanan itu sendiri.

BAB VIII

PENUTUP

8.1.Kesimpulan

Berlandaskan temuan penelitian yang dibahas sebelumnya, sejumlah kesimpulan bisa diambil, termasuk:

- 8.1.1. Penelitian ini mengungkapkan hubungan yang signifikan antara mutu Pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur. Semakin tinggi mutu layanan yang ditawarkan oleh klinik, semakin tinggi taraf kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Faktor-faktor seperti aksesibilitas, kecepatan layanan, kejelasan komunikasi, keterampilan teknis staf medis, dan suasana klinik secara keseluruhan berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pasien atas kualitas yang diterima.
- 8.1.2. Taraf kepuasan pasien yang baik bisa berdampak positif pada aspek lain, seperti loyalitas pasien yang meningkat, peningkatan kunjungan pasien baru melalui rekomendasi dari pasien yang puas, serta meningkatkan citra positif klinik dalam komunitas. Untuk mempertahankan prestasi ini, klinik harus terus melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan atas mutu layanan mereka. Hal ini termasuk investasi dalam pelatihan dan pengembangan staf medis dan non-medis, penerapan teknologi dan sistem manajemen yang lebih efisien, serta penggunaan umpan balik dari pasien untuk melakukan perbaikan dan inovasi yang diperlukan.
- 8.1.3. Faktor-faktor penentu kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur termasuk ketersediaan tenaga medis yang terlatih, kualitas fasilitas kesehatan, dan kecepatan layanan. Klinik memenuhi standar mutu layanan dengan baik, terutama dalam hal kualifikasi tenaga medis, kecepatan layanan, dan ketersediaan fasilitas serta tenaga medis yang cukup memadai.

8.2.Saran

Berlandaskan hasil penelitian yang sudah dibahas sebelumnya, maka bisa diambil beberapa saran, diantaranya:

8.2.1. Bagi Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

8.2.1.1. Tarafkan kualitas layanan di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu dengan berfokus pada aspek-aspek yang berdampak signifikan atas kepuasan pasien seperti *tangible, reliability, responsiveness, Assurance*, dan *empathy*.

8.2.1.2. Mengadakan pelatihan berkala bagi staf medis di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu untuk memastikan layanan yang ditawarkan selalu sesuai dengan standar yang sudah terapkan.

8.2.1.3. Meningkatkan kedisiplinan dalam layanan di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu.

8.2.2. Bagi STIKes RS Husada

8.2.2.1. Memperbanyak ilmu atau acuan bacaan bagi mahasiswa dan mahasiswi yang berhubungan dengan ilmu administrasi kesehatan.

8.2.2.2. Bisa membuat atau membentuk forum mahasiswa untuk membahas seputar penelitian atau karya ilmiah.

8.2.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

8.2.3.1. Melakukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan yang lebih luas dan jumlah sampel yang lebih besar untuk menbisakan hasil yang lebih komprehensif.

8.2.3.2. Meneliti faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas fisik dan lingkungan klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Aryanti, N., Firman, A., Rahim, D. R., & Aryanti, N. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tinambung kabupaten polewali mandar. *JBK: Jurnal Bisnis Dan Kewitaausahaan*, 11(2), 114–124. <https://doi.org/doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3087>
- Assyahra, S., Multazam, A. M., & Amelia, A. R. (2025). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT. *Window of Public Health Journal*, 6(1), 184–195. <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6118>
- Azhar, K., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah*, 6, 3579–3595. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.5232>
- Bariya, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: NARATIVE LITERATUR REVIEW. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 10(4), 547–555. <https://doi.org/doi.org/10.22487/htj.v10i4.1213>
- Cynthia silsilia tailaso. (2018). PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO PENDAHULUAN Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, 1–10.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4, 3662–3671. <https://doi.org/10.31004/jkt.v1i2.1104>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Fatima, S. (2019). Analisis Stakeholder dalam Perencanaan Kesehatan Kabupaten Wonogiri. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(1), 121–131.
- Febrianti, S. V. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT LAYANAN RAWAT JALAN KESEHATAN JIWA DI PUSKESMAS KABUPATEN SITUBONDO. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 7, 69–83. <https://journal.unicimi.ac.id/index.php/jmb/issue/view/1>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., & ... (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas ...*, 11(2).
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96–101. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33846/ghs7210>
- Iskandar, A., & Agustinus, F. (2021). PENGARUH DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP

- KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT IMMANUEL BANDUNG. *Majalah Ilmiah Unikom*, 19(2), 87–95. <https://doi.org/doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, R. A. (2023). ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN (LITERATUR. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 129–140. <https://journal.stikesborromeus.ac.id/index.php/jks>
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KARANGANYAR. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116. <https://doi.org/doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Layli, R. (2022). *Pengaruh Mutu Pelayanan _ Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review*. 6, 12746–12752.
- Mahesa, R., Yudoko, G., & Anggoro, Y. (2018). Platform Ecosystems for Indonesia Smart Cities. 2018 *International Conference on Computer, Control, Informatics and Its Applications: Recent Challenges in Machine Learning for Computing Applications, IC3INA 2018 - Proceeding*, 25, 34–39. <https://doi.org/10.1109/IC3INA.2018.8629537>
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 104–119. <https://doi.org/doi.org/10.37531/mirai.v7i2.2014>
- Marlina, A. M., & Elon, Y. (2022). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN UNIT HEMODIALISA TERHADAP PELAYANAN PERAWAT. *Journals of Ners Community*, 13, 588–594. <https://doi.org/doi.org/10.55129/jnerscommunity.v13i5.2209>
- Mustajab, D., & Amelia, Y. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty terhadap Kepuasan Pasien RSUD ABEPURA. *Forum Manajemen Indonesia*, 722–733. <https://doi.org/doi.org/10.47747/snfmi.v1i.1549>
- Nurchayanti, E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 8. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.86>
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permana, I., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon). *JGIA: Jurnal Greenation Ilmu Akutansi*, 1(3), 128–136. <https://doi.org/doi.org/10.38035/jgia.v1i3>
- Prasetya, E. K., Purnomo, M., & Yulisetyaningrum. (2025). HUBUNGAN ANTARA FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA DARUSALAM JEPARA. *Jurnal Kesehatan Dan Teknologi Medis*, 9(7), 6–16. <https://kes.ojs.co.id/index.php/jkmt/article/view/331>
- Prihandoyo, C., Juwari, & Iriyanti, A. G. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK HENNY DENTAL CARE. *GeoEkonomi*, 12(September), 167–179. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi>

- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). KEPUASAN PASIEN PENGGUNAN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 2168–2176. <https://doi.org/10.31004/jkt.v1i2.1104>
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), 277–284. <https://doi.org/doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>
- Putra, H. A., & Setiawan, Y. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum rajawali citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 7(2). <https://doi.org/doi.org/10.29103/j-mind.v7i2.9370>
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 5(2), 221–230. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1477>
- Saputri, A. Y., Amelia, A. R., & Baharuddin, A. (2025). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 109–120. <https://doi.org/doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1926>
- Setyawan, D. A. (2022). Buku Ajar Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Pada Hipotesis Penelitian. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 2).
- Sugiyono, P. D. (2006). "STATISTIK untuk PENELITIAN", CV ALFABETA Bandung, 403.
- Suhendri, Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10, 267–281. <https://doi.org/doi.org/10.36729/jam.v10i1>
- Sultoni, A., Damayanti, G., Ani, & Hartanto, S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 375–383. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i3.7722>
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). hubungan karakteristik dengan perilaku tidak aman pada tenaga kerja di PT.Aneka Adhilogam Karya Ceper Klaten. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*
- Supriatna, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut : Systematic Literature Review. *Jurnal Sains Dan Kesehatan (JUSIKA)*, 7(1). <https://doi.org/doi.org/10.57214/jusika.v7i1.277>
- Wahyudi, K. S. N. (2025). Pengaruh Persepsi , Mutu Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Tambak. *EKOBIL*, 3, 14–23. <https://jurnal.smartindo.org/index.php/ekobil>
- Wangi, R. J. M. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.*
- Wardiah, R. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD dr. RASIDIN PADANG. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>

- Wulandari, H., Kesehatan, M. I., & Unggul, U. E. (2010). *Kuisisioner Penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan*. 1–7.
- Yanti, R., Zulfikar, T., Wirawan, C., Mulyati, S. R., Mariati, S., & Supriatna, A. (2024). PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN YANG BERIMPLIKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(2). <https://doi.org/doi.org/10.59188/covalue.v15i2>

LAMPIRAN**1. KUISIONER PENELITIAN****KUESIONER PENELITIAN****HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
PRATAMA RUTAN KELAS I PONDOK BAMBURU JAKARTA TIMUR**

Kepada Yth.

Ibu/Sdri Pasien

di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Kami mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta yang akan melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur.

Penelitian ini tidak akan merugikan Ibu/Sdri sebagai responden. Data yang didapat akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Dengan segenap kerendahan hati, kami memohon kesediaan Ibu/Sdri menjawab pertanyaan ini dengan jujur dan objektif. Atas bantuan dan kerjasama Ibu/Sdri, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Mahasiswa Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan saya memahami bahwa penelitian ini bersifat rahasia dan tidak akan merugikan saya. Dengan demikian saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Judul Penelitian : “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik
Pratama Rutan Kelas I Pondok Bambu Jakarta Timur”

Penelitian : Cindy Feronica (2120005)
Faiza Al Zahra (2120017)
Mochamad Ichrom Tobari (2120016)
Naeluni Nabella IB (2120024)
Rebeca Stevany PP Hutajulu (2120012)
Syakira Niyatazahra Al-Masudi (2120019)
Stefanova Oryza Oxana (2120006)

Demikian tidak ada unsur tekanan dari siapapun dan saya dengan sukarela menyetujui untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Jakarta,

(_____)

I. Identitas Responden

IR 1	Nama :	
IR 2	Usia :	1. ≤30 th 2. >30 th
IR 3	Jenis Kelamin :	1. Laki-laki 2. Perempuan
IR 4	Pendidikan Terakhir :	1. Tidak Sekolah 2. SD 3. MTS/SMP 4. MA/SMA/SMK 5. Sarjana (S1) 6. Lainnya

II. Mutu Pelayanan

• Petunjuk Pengisian

1. Survei ini berencana untuk meminta perspektif Anda tentang mutu pelayanan di Klinik Pratama. Survei ini membutuhkan waktu sekitar 10 – 15 menit untuk menyelesaikan setiap pertanyaan.
2. Kuesioner ini bukan pernyataan dengan jawaban benar atau salah, pada dasarnya Anda menjawab pertanyaan sesuai dengan sudut pandang Anda dan keadaan sebenarnya.
3. Kami menjamin kerahasiaan tanggapan Ibu/Sdri karena kuesioner ini khusus untuk penelitian.
4. Kuesioner ini idealnya dapat digunakan dengan asumsi semua pertanyaan telah dijawab. Oleh karena itu, mohon ketelitian, apakah semua pertanyaan telah dijawab sebelum dikembalikan ke peneliti.

• Keterangan

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

• Pertanyaan

A. Bukti Langsung (*Tangible*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
A1	Memiliki ruang periksa yang bersih dan nyaman					

A2	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan sudah memadai					
A3	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pada saat memberikan layanan sudah baik					
A4	Penataan ruang di pelayanan Klinik Pratama sudah ergonomis dan nyaman					
A5	Kursi tunggu pasien cukup tersedia					

B. Kehandalan (*Reliability*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
B1	Prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat					
B2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat					
B3	Tenaga kesehatan selalu tepat dalam mendiagnosis penyakit					
B4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit					
B5	Tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh					

C. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
C1	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
C2	Petugas memberikan informasi yang jelas, dan mudah dimengerti					

C3	Tindakan dan solusi cepat pada saat pasien membutuhkan					
C4	Waktu tunggu pelayanan tidak lama					
C5	Petugas administrasi cepat tanggap dalam menerima pasien					

D. Jaminan (*Assurance*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
D1	Klinik menjaga kerahasiaan informasi medis dengan baik					
D2	Tenaga kesehatan terampil dalam bekerja dan kompeten di bidangnya					
D3	Pelayanan yang sopan dan ramah					
D4	Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit					
D5	Keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					

E. Kepedulian (*Empathy*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
E1	Tenaga kesehatan memberi dukungan selama masa penyembuhan dan perawatan medis					
E2	Perhatian terhadap keluhan pasien					
E3	Memberikan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
E4	Menjawab pertanyaan pasien dengan sabar dan detail					
E5	Memberikan kesempatan bertanya kepada pasien					

III. Kepuasan Pasien

- **Petunjuk Pengisian**

1. Survei ini berencana untuk meminta perspektif Anda tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama. Survei ini membutuhkan waktu sekitar 10 – 15 menit untuk menyelesaikan setiap pertanyaan.
2. Kuesioner ini bukan pernyataan dengan jawaban benar atau salah, pada dasarnya Anda menjawab pertanyaan sesuai dengan sudut pandang Anda dan keadaan sebenarnya.
3. Kami menjamin kerahasiaan tanggapan Ibu/Sdri karena kuesioner ini khusus untuk penelitian.
4. Kuesioner ini idealnya dapat digunakan dengan asumsi semua pertanyaan telah dijawab. Oleh karena itu, mohon ketelitian, apakah semua pertanyaan telah dijawab sebelum dikembalikan ke peneliti.

- **Keterangan**

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

- **Pertanyaan**

A. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*Overall satisfaction*)

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
		1	2	3	4	5
A1	Fasilitas fisik (gedung, loket, ruang tunggu, dll) yang saya terima di klinik ini memuaskan					
A2	Saya puas atas pelayanan kesehatan di klinik ini					
A3	Saya puas atas respons cepat dan efisien dengan keluhan atau pertanyaan yang saya tanyakan					

**B. Tingkat kepuasan terhadap layanan dibandingkan dengan layanan serupa
(Expectation)**

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
		1	2	3	4	5
B1	Saya yakin kesehatan saya akan membaik setelah berobat di klinik ini					
B2	Saya berpikir aman dan terlindungi selama berobat di klinik ini					
B3	Saya yakin klinik ini bisa menjaga kerahasiaan data medis saya					

**C. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan bisnis
(Experience)**

Kode	Pernyataan	STS	KS	TS	S	SS
		1	2	3	4	5
C1	Saya merasa kondisi kesehatan saya membaik setelah mendapatkan perawatan di klinik ini					
C2	Saya merasa diperhatikan saat mengeluhkan kondisi kesehatan saya					
C3	Saya pernah merasakan kesulitan dalam mendapatkan obat atau resep di klinik ini					

3. Hasil Penelitian

Bukti Langsung (Tangible)						Reliability					RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPATHY					TOTAL	TOTAL			
A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL	B1	B2	B3	B4	B5	TOTAL	C1	C2	C3	C4	C5	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	E1	E2	E3	E4	E5	TOTAL	TOTAL
5	4	4	2	4	19	4	4	3	2	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	3	15	27
2	2	4	4	4	16	2	2	4	4	3	15	2	2	2	4	4	14	4	3	1	4	3	15	4	4	4	3	4	19	28
4	4	4	3	4	19	3	4	3	2	2	14	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	18	3	3	4	2	4	16	28
5	5	4	3	4	21	4	4	2	2	4	16	4	4	3	3	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	28
3	3	4	4	4	18	3	3	2	2	4	14	3	3	3	3	2	14	4	3	2	3	4	16	4	4	4	4	4	20	26
4	4	4	3	2	17	3	4	2	3	4	16	4	4	3	4	2	17	4	4	1	3	4	16	4	3	3	2	2	14	26
5	4	4	2	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	3	2	2	15	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	28
4	4	4	2	3	17	3	3	2	2	4	14	4	4	3	4	2	17	5	3	2	2	4	16	4	3	4	4	4	19	29
4	4	4	3	4	19	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	2	15	4	3	2	3	4	16	4	4	4	4	4	20	29
4	4	4	2	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	4	18	30
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	16	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	4	18	31
4	3	4	4	3	18	3	3	4	5	2	17	3	4	3	4	5	19	2	3	1	5	3	14	2	5	2	1	3	13	29
4	4	4	1	4	17	4	4	1	1	4	14	4	4	4	1	1	14	4	4	2	2	4	16	4	1	4	4	4	17	29
3	2	2	3	3	13	2	5	2	2	2	13	2	2	2	5	3	14	3	3	2	2	2	12	2	2	3	2	3	12	29
3	3	3	1	3	13	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	27
3	3	3	1	5	15	3	3	2	4	3	15	3	3	2	4	4	16	4	3	2	4	3	16	3	4	3	3	3	16	29
4	2	5	4	4	19	2	2	2	2	4	12	2	4	2	2	2	12	4	2	2	4	4	16	2	4	4	4	4	18	28
5	4	4	2	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	5	4	4	21	4	4	1	3	4	16	4	4	4	5	4	21	29
4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	29
4	4	4	3	2	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	4	5	2	4	4	19	5	4	5	4	4	22	30
4	4	4	1	5	18	2	2	4	3	2	13	2	3	2	4	5	16	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	2	12	25
4	2	4	4	5	19	2	3	3	3	2	13	3	3	4	5	3	18	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	28
4	4	4	2	2	16	2	4	2	2	4	14	2	4	2	4	4	16	4	3	2	4	2	15	3	2	4	3	4	16	32
5	3	5	3	4	20	2	2	2	4	4	14	4	4	4	2	2	16	5	4	2	2	4	17	5	2	4	3	4	18	29
4	2	3	4	5	18	2	2	4	4	3	15	2	2	2	2	4	12	1	2	3	5	1	12	3	4	2	1	1	11	29
3	4	4	3	5	19	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	2	5	4	20	4	4	4	4	4	20	28
4	2	4	4	4	18	1	1	4	5	4	15	1	1	1	4	5	12	3	3	1	5	4	16	4	5	4	3	4	20	28
4	4	4	2	4	18	3	4	2	2	4	15	4	4	4	4	2	18	2	4	4	3	2	15	4	4	2	4	4	18	28
3	3	3	3	3	15	1	1	3	2	1	8	1	3	3	5	3	15	5	3	2	5	3	18	1	5	1	3	3	13	28
2	2	4	4	4	16	2	2	2	2	4	12	5	4	4	2	2	17	4	4	2	2	4	16	5	1	2	4	4	16	28
5	5	5	4	4	23	4	4	4	1	4	17	4	5	4	4	1	18	5	5	1	1	5	17	4	1	5	4	4	18	26
4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	5	4	4	19	28
4	4	4	2	2	16	4	4	3	2	3	16	4	3	4	2	2	15	4	3	3	4	4	18	4	2	5	4	4	19	29
4	4	4	2	4	18	3	4	2	2	4	15	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	29
4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	2	2	3	14	4	3	4	4	4	19	30
4	4	4	1	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	30
4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	30
5	4	5	5	4	23	4	5	5	1	5	20	4	4	5	4	5	22	4	4	2	4	4	18	5	5	4	4	5	23	33
4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	32
4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	2	4	4	18	4	4	4	3	4	18	32
4	3	4	4	2	17	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	3	2	3	4	16	4	2	4	4	4	18	30
4	3	2	5	3	17	5	5	4	3	1	18	5	3	5	2	4	19	2	5	2	5	2	16	4	5	5	3	5	22	30
3	2	3	4	3	15	4	4	2	2	1	13	2	3	4	4	3	16	4	4	2	4	2	16	2	4	4	4	4	18	30
4	3	4	3	4	18	5	2	3	3	5	18	4	4	3	5	3	19	5	4	3	4	5	21	4	3	4	4	4	19	32
5	4	4	3	2	18	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17	29
4	3	4	3	4	18	5	2	4	3	5	19	4	4	3	5	3	19	5	4	3	4	5	21	5	3	4	4	4	20	28
5	5	5	2	2	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	2	3	17	4	4	3	2	3	16	4	3	4	4	4	19	29
4	3	4	3	3	17	4	4	3	2	3	16	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	29

4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	2	17	4	4	2	2	4	16	3	4	4	2	2	15	29
4	4	4	2	2	16	4	4	3	2	4	17	4	4	3	4	2	17	4	4	2	3	4	17	4	2	4	4	4	18	28
5	4	5	1	4	19	4	4	2	2	5	17	4	4	4	2	16	5	5	2	2	5	19	5	2	5	5	5	22	28	
4	3	5	4	4	20	3	4	3	4	1	15	3	4	4	4	5	20	4	4	1	4	4	17	4	4	4	4	4	20	28
3	3	4	3	1	14	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	2	13	4	3	2	4	3	16	3	4	3	4	4	18	29
5	5	5	2	3	20	4	5	5	2	5	21	4	4	4	4	2	18	4	4	1	2	4	15	3	2	4	4	4	17	29
4	4	4	2	5	19	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	1	17	4	4	2	2	4	16	4	1	5	4	4	18	29
4	3	4	2	2	15	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	4	16	3	2	4	4	4	17	30
4	4	4	2	5	19	4	4	2	2	5	17	4	4	4	4	1	17	4	4	1	1	4	14	4	1	5	4	4	18	30
4	2	4	4	2	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	4	16	3	2	1	3	3	12	30
4	3	4	2	2	15	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	1	2	4	15	3	2	4	4	4	17	29
4	4	4	3	4	19	3	4	4	2	2	15	3	4	3	4	4	18	4	4	2	4	3	17	3	3	4	2	4	16	28
4	4	4	4	5	21	4	3	3	2	3	15	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	3	15	3	2	5	4	4	18	28
4	4	4	2	2	16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	30
1	2	3	4	4	14	2	2	4	3	3	14	3	3	1	4	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	29
5	5	5	2	5	22	3	3	4	2	3	15	2	4	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	2	4	4	18	30
4	3	3	3	5	18	1	1	1	2	1	6	4	4	4	1	1	14	4	3	3	5	5	20	1	5	5	4	1	16	32
5	5	1	5	5	21	5	4	4	4	4	21	1	3	1	1	1	7	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	30
4	3	4	2	4	17	2	2	2	2	3	11	3	4	2	4	4	17	4	3	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20	33
4	3	4	1	2	14	4	2	4	4	4	18	3	4	1	4	4	16	4	3	2	4	3	16	4	4	4	4	4	20	37
4	4	4	2	4	18	2	2	4	4	2	14	3	3	2	4	4	16	4	2	2	3	3	14	4	4	4	3	2	17	33
4	4	4	2	4	18	2	2	4	4	2	14	4	2	2	4	4	16	4	2	2	3	3	14	4	4	4	3	2	17	26
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	26
4	4	3	2	3	16	2	2	4	3	2	13	4	4	3	5	5	21	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	3	16	30
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	18	5	4	3	4	4	20	4	2	4	4	4	18	28
4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	28
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	18	5	4	3	4	4	20	4	3	4	4	4	19	28
4	4	4	4	4	20	4	3	3	1	4	15	4	4	4	4	2	18	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	4	18	30
4	4	4	2	3	17	4	4	2	2	4	16	3	3	4	4	2	16	5	4	3	3	4	19	4	3	3	3	2	15	27
1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	3	16	3	4	4	4	4	19	31
3	3	3	3	3	15	2	2	2	5	1	12	5	1	4	3	2	15	1	2	1	4	2	10	2	3	3	3	3	14	27
4	3	4	3	4	18	3	3	3	5	1	15	3	3	3	3	3	15	5	3	1	5	3	17	3	5	1	1	3	13	27
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	5	2	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	29
5	4	5	2	2	18	5	5	2	2	5	19	5	5	5	2	2	19	5	5	2	2	5	19	5	2	5	5	5	22	30
5	5	5	5	5	25	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	30
4	4	4	2	2	16	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	29
4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	28
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	5	4	4	21	26
4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	25
5	4	4	3	3	19	5	5	3	3	5	21	5	5	5	3	3	21	5	5	3	3	5	21	5	3	5	5	5	23	25
4	4	4	4	5	21	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	3	4	4	4	19	28
5	5	5	2	2	19	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	3	1	3	15	4	1	4	4	4	17	30
5	5	3	2	3	18	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	2	18	3	4	3	2	5	17	4	2	3	4	4	17	32
4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	4	1	4	4	16	4	4	4	4	4	20	30
5	5	3	2	3	18	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	2	18	3	4	3	2	4	16	4	2	3	4	4	17	30
5	4	4	1	1	15	4	5	4	2	4	19	4	4	4	1	1	14	4	4	1	1	4	14	4	1	4	4	4	17	29
5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	3	4	22	5	5	1	4	5	20	5	4	5	5	4	23	30
4	3	4	3	4	18	5	2	4	3	5	19	4	4	3	5	3	19	5	4	3	4	5	21	4	3	4	4	4	19	29
3	3	5	4	4	19	3	4	2	4	4	17	4	4	4	4	3	19	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	4	18	26
4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	1	16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	29
4	4	4	1	1	14	4	4	1	1	4	14	4	4	4	1	1	14	4	4	3	4	4	19	4	1	4	4	4	17	29

4	4	4	2	2	16	4	4	3	2	3	16	4	4	4	1	1	14	4	4	3	1	3	15	4	1	4	4	4	17	28	
4	4	4	2	2	16	4	4	1	1	5	15	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	29	
5	4	4	3	3	19	4	5	2	2	5	18	5	5	5	3	2	20	5	5	2	2	5	19	5	2	5	5	5	22	34	
5	4	4	3	3	19	5	5	2	2	4	18	5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	4	19	2	4	4	2	4	16	32	
3	3	4	3	1	14	5	4	2	2	1	14	4	5	4	1	1	15	5	4	1	1	1	12	5	1	1	1	4	12	28	
5	5	5	2	3	20	4	4	1	1	5	15	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	28	
4	4	4	2	5	19	4	4	1	1	5	15	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	28	
4	4	4	2	4	18	2	2	2	3	4	13	2	4	4	2	2	14	4	4	1	4	4	17	4	4	4	4	4	20	28	
3	4	3	3	3	16	4	4	2	2	3	15	3	2	2	2	2	11	4	3	2	2	3	14	4	2	4	4	4	18	27	
5	4	4	2	4	19	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	29	
5	4	4	1	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	28	
3	4	5	4	5	21	4	3	3	2	4	16	3	4	4	4	3	2	16	4	4	2	3	4	17	4	3	4	3	4	18	28
4	5	5	4	1	19	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	29	
5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	31	
4	4	5	1	2	16	3	3	4	2	3	15	3	3	4	2	2	14	3	4	3	3	3	16	4	2	4	3	3	16	30	
5	5	5	5	4	24	3	3	2	2	3	13	4	4	4	4	3	2	17	4	4	4	3	4	19	4	2	4	4	4	18	28
4	5	5	5	1	20	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	2	15	4	4	2	3	4	17	4	3	4	4	4	19	30	
4	5	1	1	1	12	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	33	
5	4	5	1	2	17	4	4	2	3	4	17	5	5	5	2	1	18	4	4	1	1	4	14	4	4	3	3	3	17	33	
5	4	5	1	4	19	4	4	3	2	4	17	4	4	2	2	1	13	4	4	2	2	5	17	4	2	4	4	4	18	30	
5	2	4	4	4	19	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	2	15	4	3	2	3	4	16	4	3	4	4	4	19	28	
5	4	4	2	2	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	3	4	4	4	19	28	
5	5	5	1	1	17	3	4	3	2	2	14	3	4	3	4	4	18	4	4	1	4	3	16	3	3	4	2	4	16	27	
5	4	4	2	2	17	4	4	3	4	4	19	4	4	2	4	4	18	4	4	2	2	4	18	4	4	4	4	4	20	28	
5	4	4	2	2	17	3	3	4	3	2	15	2	3	2	4	4	15	3	2	3	3	3	14	4	5	3	3	3	18	28	
5	5	5	1	1	17	3	3	4	3	2	15	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	5	3	3	3	18	29	
5	5	5	1	1	17	3	4	3	4	2	16	2	3	2	4	4	15	3	2	1	4	4	14	4	5	4	4	4	21	28	
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	3	15	4	4	3	2	2	15	4	4	2	4	4	18	4	2	4	4	4	18	28	
4	3	3	2	3	15	2	2	4	4	1	13	2	3	2	5	4	16	3	3	1	4	3	14	3	3	4	3	4	17	28	
4	4	4	3	4	19	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	32	
4	4	4	2	4	18	2	4	2	2	3	13	3	4	3	4	4	18	3	3	2	2	3	13	4	3	4	3	3	17	29	
3	4	3	3	3	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	29	
5	4	4	2	4	19	2	3	3	4	3	15	3	3	2	4	2	14	4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	4	17	28	
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	3	15	4	3	4	4	2	17	4	4	2	2	5	17	5	2	5	4	4	20	33	
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	2	14	5	4	4	4	2	19	5	4	2	2	4	17	4	2	4	4	4	18	28	
4	4	4	3	4	19	4	4	2	2	5	17	5	4	4	4	2	19	5	4	2	2	4	17	4	2	4	4	4	18	28	
4	4	4	2	4	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	30	
4	2	3	4	4	17	5	5	5	2	5	22	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	30	
4	2	3	4	4	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	28	
4	2	3	4	4	17	3	2	4	4	2	15	4	4	2	4	4	18	5	4	2	2	4	17	4	4	4	4	4	20	30	
4	3	4	2	2	15	5	4	2	2	5	18	5	5	5	2	2	19	5	5	2	2	5	19	5	2	5	5	5	22	30	
4	3	4	4	5	20	5	5	5	2	5	22	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	31	
4	4	5	2	2	17	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	29	
4	2	4	4	4	18	4	5	5	4	3	21	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	2	16	31	
4	4	4	4	4	20	4	2	5	5	3	19	4	4	4	4	3	4	19	4	2	3	4	4	17	4	5	3	3	2	17	32
4	4	3	3	3	17	2	3	3	1	3	12	4	4	2	4	3	17	5	4	3	4	3	19	3	3	4	3	4	17	30	
4	4	4	3	5	20	3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	30	
4	4	4	2	2	16	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	1	4	16	3	3	3	3	4	16	30	
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	3	3	3	15	29
4	4	4	2	2	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	2	13	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	29	

5	5	5	2	2	19	4	4	4	2	5	19	4	4	5	1	1	15	5	5	1	1	5	17	5	2	5	5	5	22	29	
5	5	5	5	1	21	1	1	2	3	4	11	4	4	3	1	2	14	3	3	2	3	3	14	2	2	3	4	4	15	30	
3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	3	4	5	19	3	4	4	3	3	17	29	
5	5	5	1	1	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	29	
5	5	5	2	2	19	3	2	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	28	
5	5	5	5	1	21	3	2	5	3	3	16	2	3	2	3	3	13	4	3	3	3	4	17	3	4	5	3	4	19	28	
4	3	3	5	4	19	4	4	2	2	4	16	4	4	4	3	2	17	5	4	2	2	4	17	4	2	4	4	4	18	28	
4	4	4	2	2	16	5	5	2	2	5	19	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	28	
4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	32	
4	3	3	3	3	16	4	4	2	3	4	17	3	4	4	3		14	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	28	
4	3	3	3	3	16	4	4	2	2	4	16	5	4	4	5	2	2	18	5	4	2	4	2	17	5	2	5	4	5	21	28
4	4	4	2	3	17	2	2	4	4	2	14	4	2	2	4	4	16	4	2	4	3	3	16	4	4	4	3	2	17	28	
4	4	4	2	2	16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	1	4	15	1	1	4	4	4	14	30	
4	2	4	2	2	14	4	4	2	2	4	16	4	4	4	1	1	14	4	4	1	1	4	14	4	1	4	4	4	17	30	
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	4	18	5	4	2	2	4	17	4	2	4	4	4	18	32
3	3	4	4	4	18	5	5	2	5	5	22	5	5	5	2	2	19	5	5	2	5	5	22	5	2	5	5	5	22	29	
3	3	3	3	2	14	4	4	4	2	4	18	4	4	4	2	2	16	4	4	1	2	4	15	4	2	4	4	4	18	29	
3	2	3	4	4	16	4	4	2	2	4	16	5	5	4	2	1	17	5	4	3	2	4	18	5	2	5	4	4	20	30	
4	3	3	1	1	12	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	5	23	5	5	2	5	5	22	4	3	5	3	5	20	32	
4	4	4	2	4	18	4	4	1	4	4	17	4	4	4	2	1	15	4	4	1	4	4	17	4	1	4	4	4	17	30	
5	5	5	5	2	22	5	4	2	2	5	18	5	4	5	2	2	18	5	4	2	2	5	18	5	2	2	4	5	18	29	
4	4	4	2	4	18	4	4	1	2	4	15	5	5	5	4	2	21	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	33	
4	3	4	2	3	16	4	4	2	2	5	17	4	4	4	2	2	16	5	4	5	2	1	5	18	4	2	4	4	5	19	32
5	4	5	2	5	21	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	3	21	4	4	1	3	4	16	4	3	4	4	4	19	31	
4	4	4	2	4	18	5	5	2	1	5	18	4	5	5	1	2	17	5	5	2	1	5	18	5	2	5	5	5	22	33	
4	4	4	1	1	14	4	4	5	3	4	20	3	3	4	4	3	17	3	3	2	3	4	15	3	3	4	3	4	17	33	
4	4	4	4	4	20	5	5	4	2	4	20	4	5	5	1	1	16	5	5	1	2	2	15	4	5	5	4	4	4	22	30
5	4	4	1	4	18	4	4	2	2	5	17	4	4	4	1	1	14	5	5	1	1	5	17	4	1	5	5	5	20	30	
5	5	5	2	2	19	4	5	1	2	5	17	5	5	5	3	1	19	5	5	5	4	5	24	4	1	5	5	5	20	33	
4	4	4	2	2	16	5	5	1	1	4	16	5	4	5	2	2	18	4	5	2	2	5	18	5	2	5	5	4	21	28	
4	4	5	1	2	16	5	5	2	2	5	19	5	5	5	2	2	19	5	4	2	2	5	18	5	1	5	5	5	21	33	
4	4	4	4	4	20	5	5	2	2	2	16	5	5	5	2	2	19	5	5	5	2	5	22	5	5	5	5	5	25	29	
4	4	4	3	2	17	5	5	5	2	5	22	5	5	5	2	2	19	5	5	1	2	5	18	5	5	5	5	5	25	28	
5	5	4	2	2	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	31	
5	5	5	1	5	21	4	4	1	1	4	14	4	4	4	2	2	16	5	4	2	2	4	17	4	2	5	4	4	19	30	
5	4	4	2	2	17	4	5	1	2	5	17	4	5	5	1	1	16	5	5	2	1	5	18	5	1	5	5	5	21	29	
4	5	5	3	2	19	3	4	4	5	4	20	4	4	4	2	1	15	4	4	2	2	5	17	4	2	4	4	4	18	26	
5	4	4	1	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	5	4	2	2	4	17	4	2	5	5	4	20	27	
3	4	5	4	5	21	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	30	
4	5	5	4	1	19	4	4	1	1	4	14	4	4	4	2	2	16	4	4	1	1	4	14	4	2	4	4	4	18	34	
5	5	5	1	1	17	4	4	2	2	4	16	4	5	4	2	2	17	4	5	2	2	5	18	5	2	4	4	4	19	33	
5	5	5	4	3	22	4	4	2	2	4	16	5	5	5	1	1	17	4	4	1	1	4	14	5	1	4	4	4	19	33	
5	5	5	2	2	19	5	5	1	1	5	17	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	30	
5	5	4	2	2	18	3	4	2	2	4	15	4	4	4	2	3	17	4	4	2	3	4	17	4	2	4	4	4	18	28	
5	5	5	2	2	19	5	5	1	5	5	21	5	5	5	1	1	17	5	5	1	1	1	13	5	1	5	5	5	21	28	
5	5	5	2	2	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	19	29	
5	5	5	2	2	19	5	5	2	2	5	19	5	4	3	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	18	28	
5	4	5	1	1	16	1	1	3	3	2	10	3	3	4	4	3	17	4	3	3	5	3	18	5	4	1	2	3	15	28	
5	5	5	2	1	18	3	4	3	2	4	16	4	4	3	4	4	19	5	4	2	3	4	18	4	3	4	4	4	19	28	
4	4	4	2	2	16	3	4	2	2	4	15	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	3	4	4	4	19	29	
4	4	4	2	2	16	4	4	1	4	4	17	4	4	4	1	1	14	4	4	1	1	4	14	4	1	4	4	4	17	29	

5	5	5	1	1	17	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	4	4	19	28
4	4	5	2	5	20	4	4	2	2	4	16	4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	30
5	5	5	2	2	19	4	4	3	2	4	17	4	4	4	1	3	16	5	5	1	1	5	17	5	1	5	5	5	21	30	
4	4	5	2	5	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	2	17	4	4	1	2	4	15	4	2	4	4	4	4	18	30
5	5	5	3	2	20	2	2	3	4	3	14	2	3	3	1	4	13	3	3	1	5	3	15	5	1	3	3	3	3	15	30
4	4	5	2	2	17	4	5	3	3	3	18	4	4	5	3	3	19	4	4	1	5	4	18	2	2	3	3	3	3	13	28
5	5	5	1	1	17	4	4	2	2	4	16	4	4	3	3	2	16	4	4	2	3	4	17	4	2	2	4	4	4	16	29
4	3	4	4	4	19	4	4	2	2	4	16	4	4	4	1	2	15	4	4	2	3	4	17	4	3	4	4	4	4	19	28
4	5	5	3	4	21	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	4	4	2	3	4	17	4	3	4	4	4	4	19	27
3	2	4	4	4	17	5	5	1	1	4	16	4	4	4	4	3	19	4	4	1	1	4	14	4	1	3	3	4	4	15	28
4	4	4	2	2	16	3	3	4	1	1	12	4	4	4	1	1	14	4	4	1	1	4	14	4	1	3	4	4	4	16	28
4	4	2	2	5	17	5	5	1	1	4	16	3	4	4	1	1	13	4	4	1	1	4	14	4	4	3	3	4	4	18	29
4	4	4	1	4	17	3	2	3	3	3	14	2	2	2	3	4	13	5	5	2	5	5	22	5	5	2	2	4	4	18	28
4	4	4	3	3	18	4	4	2	2	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	32
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	29
4	4	4	1	1	14	4	4	2	2	4	16	4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	29
4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	4	17	3	4	4	4	2	3	16	28
4	4	3	3	3	17	4	4	2	2	4	16	4	5	5	2	2	18	5	4	2	2	4	17	4	2	5	5	5	5	21	28
5	4	4	3	3	19	3	4	3	2	4	16	4	4	3	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	3	4	4	4	4	19	27
4	4	4	2	2	16	4	4	2	2	4	16	4	4	3	2	2	15	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	28
4	3	4	2	3	16	4	4	2	2	4	16	4	4	3	2	2	15	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	30
4	4	4	4	3	19	5	5	2	2	5	19	5	4	3	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	2	4	16	28
4	3	5	1	1	14	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	4	16	4	4	5	4	4	4	21	28
4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	4	19	28
4	3	3	4	4	18	5	5	3	3	5	21	5	5	5	3	3	21	5	5	3	3	5	21	5	3	5	5	5	5	23	30
4	3	3	1	1	12	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	2	13	4	3	2	4	3	16	3	4	3	4	4	4	18	28
4	4	4	2	3	17	4	5	5	2	5	21	4	4	4	4	2	18	4	4	1	2	4	15	3	2	4	4	4	4	17	28
4	4	4	3	2	17	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	1	17	4	4	2	2	4	16	4	1	5	4	4	4	18	28
5	5	4	3	4	21	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	2	2	4	16	4	2	4	4	4	4	18	28
4	5	5	3	4	21	4	4	2	3	4	17	5	5	5	2	1	18	4	4	1	1	4	14	4	4	3	3	3	3	17	29

Hasil Uji Univariat dan Bivariat

TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	6	2,6	2,6	2,6
	Tinggi	224	97,4	97,4	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	19	8,3	8,3	8,3
	Tinggi	211	91,7	91,7	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

RESPONSIVNESS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	13	5,7	5,7	5,7
	Tinggi	217	94,3	94,3	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	8	3,5	3,5	3,5
	Tinggi	222	96,5	96,5	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	9	3,9	3,9	3,9
	Tinggi	221	96,1	96,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Correlations

			Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	KP
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1,000	,158*	,135*	,130*	,131*	,009
		Sig. (2-tailed)	.	,017	,041	,049	,047	,898
		N	230	230	230	230	230	230
	Reliability	Correlation Coefficient	,158*	1,000	,393**	,222**	,354**	,212**
		Sig. (2-tailed)	,017	.	<,001	<,001	<,001	,001
		N	230	230	230	230	230	230
	Responsiveness	Correlation Coefficient	,135*	,393**	1,000	,291**	,260**	,152*
		Sig. (2-tailed)	,041	<,001	.	<,001	<,001	,021
		N	230	230	230	230	230	230
	Assurance	Correlation Coefficient	,130*	,222**	,291**	1,000	,394**	,058
		Sig. (2-tailed)	,049	<,001	<,001	.	<,001	,382
		N	230	230	230	230	230	230
	Empathy	Correlation Coefficient	,131*	,354**	,260**	,394**	1,000	,094
		Sig. (2-tailed)	,047	<,001	<,001	<,001	.	,154
		N	230	230	230	230	230	230
	KP	Correlation Coefficient	,009	,212**	,152*	,058	,094	1,000
		Sig. (2-tailed)	,898	,001	,021	,382	,154	.
		N	230	230	230	230	230	230

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

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