

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Keperawatan Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan



**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN REGULER B14
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
GOMBONG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa penelitian yang berjudul
HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Yang Dipersiapkan dan disusun oleh :

SRI SUHARYANTI
A21701682

Telah disetujui dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk diujikan
pada tanggal : 15 Februari 2019

Pembimbing

Pembimbing 1


(Marsito, S.Kp, M.Kep, Sp. Kom)

Pembimbing II


(Ernawati, S.Kep, Ns. M.Kep)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

STIKes Muhammadiyah Gombong



(Eka Riyanti, S.Kep, Ns. M. Kep, Sp.Kep.Mat)

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Yang Diperiapkan dan disusun oleh :

SRI SUHARYANTI
A21701682

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal: 15 Februari 2019

1. Isma Yuniar, M.Kep, Ns (.....)
2. Marsito, S.Kp, M.Kep, Sp. Kom (.....)
3. Ernawati, S.Kep, Ns, M.Kep (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan

STIKes Muhammadiyah Gombong



(Eka Riyanti, S.Kep, Ns, M. Kep, Sp.Kep.Mat)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi yang saya ajukan dengan judul “HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Gombong, 15 Februari 2019



Sri Suharyanti

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Suharyanti
Tempat/ tanggal lahir : Kebumen, 12 Desember 1986
Alamat : Peniron Rt 03 / Rw 10 Pejagoan
Kabupaten Kebumen
Provinsi Jawa Tengah
Nomer telepon / HP : 085228208224
Alamat Email : srisuharyantipeniron@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :
“HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG”.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari diketemukan seluruh atau sebagian dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong , 15 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



(Sri Suharyanti)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN TUGAS AKHIR**

Sebagai civitas akademis STIKes Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Suharyanti
NIM : A21701682
Program Studi : S1 Keperawatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKes Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

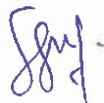
“HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneklusif ini STIKes Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Gombong, Kebumen

Pada tanggal: 15 Februari 2019

Yang menyatakan



(Sri Suharyanti)

Sri Suharyanti¹ Marsito,²⁾ Ermawati³⁾

ABSTRAK
HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Latar Belakang : Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan khususnya poliklinik merupakan pelayanan pertama Rumah Sakit yang memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi kepuasan pasien sebagai konsumen. Dimensi layanan prima yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Tujuan : Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

Metode : Penelitian ini merupakan deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Sampel sejumlah 100 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan rumus *chi square* dan teknik pengumpulan data menggunakan 2 kuesioner yaitu kuesioner tentang dimensi kualitas pelayanan dan kuesioner tentang kepuasan pasien.

Hasil : Ada hubungan antara dimensi penampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien nilai $p=0.004$, ada hubungan antara dimensi (*reliability*) dengan dengan kepuasan pasien nilai $p= 0.007$, ada hubungan antara dimensi (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien nilai $p=0.006$, ada hubungan antara dimensi (*assurance*) dengan kepuasan pasien nilai $p=0.001$ dan ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien nilai $p=0.024$.

Kesimpulan : Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

Rekomendasi: Pihak Rumah Sakit direkomendasikan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya memperbaiki waktu tunggu pemeriksaan yang lebih cepat guna meningkatkan kepuasan klien dan juga melakukan survei kepuasan pasien secara berkala.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Poliklinik

¹⁾ Mahasiswa Stikes Muhammadiyah Gombang

²⁾ Dosen Stikes Muhammadiyah Gombang

³⁾ Dosen Stikes Muhammadiyah Gombang

Sri Suharyanti¹ Marsito,²⁾ Ernawati³⁾

ABSTRAK

**RELATIONSHIP OF DIMENSIONS OF QUALITY OF SERVICE WITH
SATISFACTION PATIENTS IN POLYCLINIC PKU MUHAMMADIYAH
SRUWENG HOSPITAL**

Background: Services in outpatient installations, especially polyclinics, are the first hospital services that have a very important role in giving first impressions to patient satisfaction as consumers. The prime service dimensions that need to be considered by health service providers are tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Objective: To find out the relationship between the dimensions of service quality and patient satisfaction at the Polyclinic of PKU Muhammadiyah Sruweng Hospital.

Method: This study is a descriptive correlation with a cross sectional approach. A sample of 100 outpatients. Data analysis using the chi square formula and data collection techniques using 2 questionnaires, namely questionnaires about the dimensions of service quality and questionnaires about patient satisfaction.

Results: There is a relationship between the dimensions of physical appearance (tangible) and patient satisfaction value $p = 0.004$, there is a relationship between dimensions (reliability) and the patient satisfaction value $p = 0.007$, there is a relationship between dimensions (responsiveness) and patient satisfaction $p = 0.006$, there is a relationship between dimensions (assurance) with patient satisfaction value $p = 0.001$ and there is a relationship between the dimensions of empathy with patient satisfaction $p = 0.024$.

Conclusion: From this study it can be concluded that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy are related to patient satisfaction at the PKU Muhammadiyah Hospital in Sruweng.

Recommendation: Hospitals are recommended to improve the quality of health services, especially to improve the waiting time for a faster examination to improve client satisfaction and also conduct regular patient satisfaction surveys.

Keywords: Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction, Polyclinic

- 1) Students of Stikes Muhammadiyah Gombong
- 2) Supervisor of one Stikes Muhammadiyah Gombong
- 3) Supervisor of two Stikes Muhammadiyah Gombong

MOTTO

**“ DENGAN DIAWALI KEYAKINAN DAN KESUNGGUHAN YANG
KUAT MAKA AKAN MENGHASILKAN HASIL YANG
MEMUASKAN”**



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul " Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng". Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong. Penyusunan proposal ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan dari semua pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini, yaitu kepada:

1. Keluarga besarku, khususya ayah dan ibuku serta suami dan anak-anakku yang telah memberikan kasih sayang selama ini dan selalu memberikan doa serta dukungan baik moril maupun spiritual.
2. Hj. Herniyatun. M.Kep.Sp.Mat selaku ketua STIKES Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan kesempatan dan fasilitasnya kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan program studi ilmu keperawatan.
3. Eka Riyanti, S.Kep, Ns. M. Kep, Sp.Kep.Mat selaku ketua prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan dukungan spiritual untuk penelitian ini.
4. Marsito, S.Kep, M.Kep, Sp. Kom selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, arahan, dan bimbingan kepada penulis.
5. Ernawati, S.Kep,Ns. M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, arahan, dan bimbingan kepada penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi SI Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong angkatan B14 yang telah memberikan saran dan dukungan bagi penulis dalam penyusunan proposal ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi sempurnanya proposal ini.

Gombong, Oktober 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	9
B. Kerangka Teori.....	31
C. Kerangka Konsep.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
D. Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38

H. Teknik Pengumpulan Data.....	35
I. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	36
J. Etika Penelitian.....	38

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori	26
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	27



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional 30



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Surat Ijin Studi Pendahuluan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era Globalisasi menyebabkan masyarakat lebih sadar akan pentingnya kesehatan dan memiliki tuntutan tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berkualitas baik dalam segi pelayanan di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Rawat Inap. Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan atau rumah sakit pelaksanaan pelayanan kesehatan lain (Patria Jati, 2009). Standar Pelayanan Minimal di Ruang Rawat Inap adalah salah satunya memenuhi survey kepuasan pasien > 90% (Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008).

Kepuasan pasien merupakan aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien (WHO, 2017). Pelayanan yang kedua yang tidak kalah pentingnya dan menjadi sorotan kepuasan pasien adalah pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Wahyuningsih, 2009). Poliklinik merupakan bagian integral dari TPPRJ yang tidak dapat dipisahkan. Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di TPPRJ merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan

salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan (Febriyanti, 2013).

Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar. Sejalan dengan pendapat Heriandi, (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah indikator pertama dari rumah sakit dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% (Witter et al., 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juli 2018 di RS PKU Muhammadiyah Gombong yang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di Wilayah Kabupaten Kebumen dengan jumlah angka kunjungan pasien yang cukup banyak. Jumlah total jumlah pasien di poliklinik pada periode bulan Juni 2017 - Juni 2018 berjumlah 48032 pasien, bulan dan jumlah rata-rata pasien perbulan berjumlah 4000 pasien. Data yang didapatkan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan menunjukkan > 90% yaitu pada bulan Januari (90%), bulan Februari (90%), bulan Maret (93%), April (95%), Mei (95%), Juni (94%), dan bulan Juni

sebanyak (95%). Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sudah tinggi.

Dari jurnal penelitian Dewi, (2015) didapatkan hasil pasien yang merasa puas dengan pelayanan ada 50 responden (52,6%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan pelayanan ada 45 orang (47,4%), jadi masih ada sebagian besar responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan di TPPRJ RSUD Sukoharjo. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2011) di RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo, Ponorogo, dimana kepuasan pasien sebesar 46,7%, namun sebagian besar pasien merasa tidak puas yaitu sebesar 53,3%.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat diwujudkan dengan mengacu pada berbagai faktor. Dimensi layanan prima yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan yaitu nyata (*tangible*). *Tangible* adalah sesuatu yang bersifat fisik dan fasilitas yang ditawarkan oleh rumah sakit. Jaminan (*assurance*) menunjukkan, kemampuan dalam menyakinkan pelanggan tentang jaminan pelayanan yang akan mereka sehingga akan memunculkan kepercayaan pasien. Kehandalan (*reliability*) merupakan, kemampuan dalam memberikan kepastian pelayanan. dengan cepat dan bertanggung jawab dalam merespon. Empati menunjukkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan perhatian dan melayani dengan tulus dan ikhlas (Yunarto & Dwiyanto, 2011).

Menurut Tjiptono, (2014) *Tangible* atau Bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan rumah sakit dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Selain itu Berdasarkan hasil penelitian dari Rahman et al (2013) untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh dengan 390 responden dan memakai 11 variabel dimensi mutu menunjukkan bahwa kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien.

Selanjutnya Badri et al (2009) dalam penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan dimensi *responsiveness* sebagai salah satu dari 12 indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan. Rahman et al (2013) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa untuk mengidentifikasi faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Bangladesh menemukan dimensi jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mumu, (2015) menyatakan bahwa dimensi empati berhubungan secara bermakna terhadap kepuasan pasien di Instalasi Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof Dr R.D. Kandou Manado. Responden yang memberi penilaian baik untuk dimensi empati memiliki peluang 7.986 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memberi penilaian tidak baik.

Diperkuat dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Tulangow, (2015) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi rawat inap F di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado ialah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*). Selain itu Alamsyah (2017) bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter,

pelayanan perawat atau bidan, kemudahan informasi dengan keputusan pemanfaatan layanan rumah sakit.

Berdasarkan survei pendahuluan dan fenomena tersebut diperlukan penelitian tentang “Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng” sehingga bisa dilakukan peningkatan kepuasan pasien yang berdampak pada meningkatnya angka kunjungan di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Adakah Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan dimensi penampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- b. Untuk mengetahui hubungan dimensi Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- c. Untuk mengetahui hubungan dimensi Keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
- d. Untuk mengetahui hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dijadikan informasi dan tambahan literatur pada dunia kesehatan khususnya pengembangan ilmu keperawatan.

2. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber informasi sehingga Rumah sakit dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan selama ini dan mencapai hasil yang maksimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber literatur bagi peneliti selanjutnya dan diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pasien di Poliklinik saja namun semua Unit di sebuah Rumah Sakit, baik rawat inap, IGD, dll.

4. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini menjadi bahan informasi bagi pasien untuk mengukur kualitas pelayanan agar pasien berkunjung kembali ke Rumah Sakit tersebut sehingga meningkatkan kepercayaan pasien.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Jeiska T. Tulangow, (2015) dengan judul “Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study. Populasi dalam penelitian ini ialah semua pasien yang sedang dirawat di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado pada saat penelitian dilakukan dan telah dirawat lebih dari 3 hari. Jumlah sampel dalam penelitian ini ialah sebanyak 93 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode Purposive Sampling menggunakan kuesioner yang sudah di Uji Validitas dan Reabilitasnya. Data yang didapat selanjutnya dilakukan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan Uji Regresi Linier Berganda

pada $\alpha = 5\%$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel bukti fisik (nilai $p = 0,000$), kehandalan (nilai $p = 0,000$), daya tanggap (nilai $p = 0,000$), jaminan (nilai $p = 0,000$), dan perhatian (nilai $p = 0,000$) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis multivariat didapatkan bahwa kehandalan (reliability) merupakan variabel yang dominan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (OR = 31,558, 95% CI : 8,333-119,509).

Persamaan dengan penelitian yang ini adalah terletak pada variabel independent yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu juga pada variable dependennya yaitu kepuasan pasien. Jenis penelitian juga sama dengan *cross sectional*.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada tempat penelitian dimana pada penelitian ini dilakukan di rawat inap dan pada penelitian yang akan dilakukan di poliklinik rawat jalan. Selain itu juga ditemukan perbedaan dari segi jumlah sampel, dan waktu penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah, (2017) yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan stratified random sampling dengan populasi sebanyak 101.903 pasien yang diasumsikan dari data kunjungan tahun 2015. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis dengan program SPSS dengan uji statistik chi square. Hasil analisa chi square menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas rumah sakit ($p=0,004$), pelayanan dokter ($p=0,033$), pelayanan perawat atau bidan ($p=0,011$), kemudahan informasi ($p=0,001$) dengan keputusan pemanfaatan layanan.

Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independent yaitu faktor – faktor yang, juga pada metode penelitian yang digunakan

dengan desain *cross sectional* yang dianalisis dengan menggunakan uji *chi- square*. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah terletak pada jumlah sampel, tempat dan waktu penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Dahlan, M. (2017). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pasien Stroke Di RSUP Dr. Sardjito. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(2), 73-82.
- Dewi. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Skripsi*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Dwilaksono, A. (2006). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Volume 9. Nomor 4 (<http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/9406190197.pdf>, diakses 26 September 2018).
- Febriyanti, D.H. (2013). Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *Skripsi*. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro
- Firdaus, Z. (2009). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Surakarta.
- Heriandi. (2007). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien*. In <http://repository.usu.ac.id>. Diakses pada 20 Mei 2013.
- Gultom, J. R. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/2008. Standar Pelayanan Minimal di Ruang Rawat Inap

- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, edisi Sebelas*. Alih Bahasa. Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT Prenhallindo
- Kotler P & Keller KL. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.
- Marbun, S. H. (2013). *Peran Gaya Kepemimpinan Terhadap Lingkungan Pengendalian Dalam Stuktur Dan Pelaksanaan Standart Operating Procedure (SOP) Di Rumah Sakit*. CALYPTRA, 2(2), 1-11.
- Marjati, dkk, (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Munawaroh, S.(2011). *Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo*. http://lib.umpo.ac.id/gdl/files/disk1/4/_/jkptumpo-gdl-sitimunawa-175-1analisis-n.pdf
- Mumu,L.J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Tesis*. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nooria, W. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, (2005). *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York
- Parasuraman, A. (2013). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. *Journal of Marketing, Vol. 60*.
- Poernomo, D. I. S. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan RS Baptis Kediri. (S2)*. Universitas Diponegoro Semarang.

- Pangestu, A.Y. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Taggerang Selatan Tahun 2013*. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Syarif Hidayatullah
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Nomor : 128/MENKES/SK/ II/2008/ tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : ALFABETA
- Suprpto. (2007). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, Y., & Harry, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management*. Volume 1. Nomor 1 (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>, diakses 26 September 2018).
- Susetyo, A. (2008). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Puskesmas di Kota Sabang. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia
- Tulangow,(2015). Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU*, Vol. 5, No. 2a April 2015. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Manado
- Tjiptono, F. (2007). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi Offset: Yogyakarta
- Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Wahyuningsih, N. (2009). Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008. *Thesis*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Yanti, R. I., & Warsito, B. E. (2013). Hubungan karakteristik perawat, motivasi, dan supervisi dengan kualitas dokumentasi proses asuhan keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(2).

Yunarto, TS & Dwiyanto B.M. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat di Rumah Sakit Umum Derah (RSUD) Tugurejo. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.



pasien per individu													
Total Skore													
Rata-rata													



Lampiran 1. Penjelasan Penelitian

**PENJELASAN PENELITIAN
(INFORMED)**

Assalamu'alaikum wr.wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Status : Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Muhammadiyah Gombong

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng”. Penelitian ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan. Oleh karena itu, berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
2. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif korelasi menggunakan pendekatan *cross sectional*.
3. Manfaat penelitian ini secara garis besar adalah sebagai tolak ukur dan hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan-kepuasan di poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.
4. Penelitian ini melibatkan pasien yang rawat jalan di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng..
5. Data-data utama yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:
 - a. Data data demografi pasien yang meliputi jenis kelamin, umur, agama.
 - b. dimensi kualitas pelayanan
 - c. Tingkat kepuasan pasien di Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng.

6. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/saudari dalam penelitian ini, agar berkenan menjadi responden.
7. Peneliti menjamin, bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif bagi bapak/ibu/saudara/saudari. Bila selama berpartisipasi dalam penelitian ini bapak/ibu/saudara/saudari mengalami ketidaknyamanan, maka bapak/ibu/saudara/ saudari mempunyai hak untuk berhenti sebagai responden. Kami berjanji akan menjunjung tinggi hak-hak responden dengan cara menjaga kerahasiaan data yang diperoleh, baik dalam proses pengumpulan, pengolahan maupun penyajian data. Peneliti juga menghargai keinginan bapak/ibu/saudara/saudari untuk tidak berpartisipasi/keluar kapan saja dari penelitian ini.
8. Melalui penjelasan penelitian ini, saya mengharapkan partisipasi bapak/ibu/saudara/ saudari agar berkenan menjadi responden. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Sruweng, 2018

Peneliti,

(Sri Suharyanti)

Lampiran 2. Persetujuan Menjadi Responden

**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama (Inisial) :

Alamat :

Jenis kelamin :

Usia : tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah mendapatkan penjelasan penelitian dan memahami informasi yang diberikan oleh peneliti serta mengetahui tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Sruweng, 2018

Saksi,

Yang Menyatakan,

(.....)

(.....)

Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian

Kuesioner

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DI POLIKLINIK RS PKU
MUHAMMADIYAH SRUWENG**

A. Data Umum

Untuk pertanyaan-pertanyaan berikut ini menyangkut identitas pasien. Dipersilahkan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi titik-titik dengan jawaban anda dan memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih pada setiap nomor.

Identitas pasien.

1. Inisial Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
3. Umur :
4. Agama :
4. Pendidikan
 - a. tamat SD
 - b. tamat SMP
 - c. tamat SLTA
 - d. tamat D3
 - d. tamat S1
5. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. Tani
 - d. Wiraswasta
 - e. Tidak Berkerja

B. Kuesioner Dimensi Kualitas Pelayanan

1. Dimensi *TANGIBLES* (Penampilan Fisik)

Petunjuk :

- a. Pada kuesioner berisi tentang pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanann rawat jalan poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Srweng berdasarkan pengalaman Anda selama berobat.
- b. Setiap pernyataan cukup dijawab dengan memberi tanda ceklist pada kolom yang sudah berisi kode angka sesuai jawaban (tidak setuju=1, kurang setuju=2, setuju=3, sangat setuju=4) yang tersedia pada setiap pertanyaan.

No	Pernyataan	tidak setuju	kurang setuju	setuju	Sangat setuju
		1	2	3	4
	<i>TANGIBLES</i> (Penampilan Fisik)				
1.	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah berpenampilan rapih				
2.	Saya berpendapat bahwa perawat sudah berpenampilan rapih				
3.	Saya berpendapat bahwa dokter sudah berpenampilan rapih				
4.	Saya berpendapat bahwa petugas apotik sudah berpenampilan rapih				
5.	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu pendaftaran sudah bersih dan nyaman				
6.	Saya berpendapat bahwa ruang tunggu poli sudah bersih dan nyaman				
7.	Saya berpendapat bahwa ruang pemeriksaan poli sudah bersih dan nyaman				
8.	Saya berpendapat bahwa ruang apotek sudah bersih dan nyaman				

Cara penghitungan kuesioner dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

P = skore responden

F = Nilai jumlah benar/nilai jawaban dari responden

N = skore total (Arikunto, 2010).

Penilaian:

1. Baik jika nilai skore : 76% -100%
2. Cukup jika nilai skore : 56% -75%

3. Kurang jika nilai skore : <56%

2. Dimensi *RELIABILITY* (Kehandalan)

Petunjuk :

- a. Pada kuesioner berisi tentang pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanan rawat jalan poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Srweng berdasarkan pengalaman Anda selama berobat.
- b. Setiap pernyataan cukup dijawab dengan memberi tanda ceklist pada kolom yang sudah berisi kode angka sesuai jawaban (tidak setuju=1, kurang setuju=2, setuju=3, sangat setuju=4) yang tersedia pada setiap pertanyaan.

No	Pernyataan	tidak setuju	kurang setuju	setuju	Sangat setuju
		1	2	3	4
	RELIABILITY (Kehandalan)				
9.	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah handal dalam mendaftarkan pasien				
10.	Saya berpendapat bahwa perawat sudah handal dalam memberikan tindakan kepada pasien				
11.	Saya berpendapat bahwa dokter sudah handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien				
12.	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah handal dalam melayani obat-obatan				

Cara penghitungan kuesioner dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

P = skore responden

F = Nilai jumlah benar/nilai jawaban dari responden

N = skore total (Arikunto, 2010).

Penilaian:

1. Baik jika nilai skore : 76% -100%
2. Cukup jika nilai skore : 56% -75%
3. Kurang jika nilai skore : <56%

3. Dimensi *RESPONSIVENESS* (Ketanggapan)

Petunjuk :

- a. Pada kuesioner berisi tentang pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanan rawat jalan poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Srweng berdasarkan pengalaman Anda selama berobat.
- b. Setiap pernyataan cukup dijawab dengan memberi tanda ceklist pada kolom yang sudah berisi kode angka sesuai jawaban (tidak setuju=1, kurang setuju=2, setuju=3, sangat setuju=4) yang tersedia pada setiap pertanyaan.

No	Pernyataan	tidak setuju	kurang setuju	setuju	Sangat setuju
		1	2	3	4
	<i>RESPONSIVENESS</i> (Ketanggapan)				
13.	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah tanggap dalam melayani pasien				
14.	Saya berpendapat bahwa perawat sudah tanggap dalam melayani pasien				
15.	Saya berpendapat bahwa dokter sudah tanggap dalam melayani pasien				
16.	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah tanggap dalam melayani pasien				

Cara penghitungan kuesioner dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

P = skor responden

F = Nilai jumlah benar/nilai jawaban dari responden

N = skor total (Arikunto, 2010).

Penilaian:

- 1) Baik jika nilai skor : 76% -100%
- 2) Cukup jika nilai skor : 56% -75%
- 3) Kurang jika nilai skor : <56%

4. Dimensi *ASSURANCE* (Jaminan)

Petunjuk :

- a. Pada kuesioner berisi tentang pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanan rawat jalan poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Srweng berdasarkan pengalaman Anda selama berobat.
- b. Setiap pernyataan cukup dijawab dengan memberi tanda ceklist pada kolom yang sudah berisi kode angka sesuai jawaban (tidak setuju=1, kurang setuju=2, setuju=3, sangat setuju=4) yang tersedia pada setiap pertanyaan.

No	Pernyataan	tidak setuju	kurang setuju	setuju	Sangat setuju
		1	2	3	4
	ASSURANCE (Jaminan)				
17.	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran sudah menjelaskan proses pelayanan dengan jelas				
18.	Saya berpendapat bahwa perawat sudah menjelaskan prosedur dengan jelas				
19.	Saya berpendapat bahwa dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas				
20.	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah menjelaskan aturan pemakaian obat dengan jelas				

Cara penghitungan kuesioner dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

P = skor responden

F = Nilai jumlah benar/nilai jawaban dari responden

N = skor total (Arikunto, 2010).

Penilaian:

4. Baik jika nilai skor : 76% -100%
5. Cukup jika nilai skor : 56% -75%
6. Kurang jika nilai skor : <56%

5. Dimensi *EMPATHY* (Empati)

Petunjuk :

- a. Pada kuesioner berisi tentang pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap kualitas pelayanann rawat jalan poliklinik di RS PKU Muhammadiyah Srweng berdasarkan pengalaman Anda selama berobat.
- b. Setiap pernyataan cukup dijawab dengan memberi tanda ceklist pada kolom yang sudah berisi kode angka sesuai jawaban (tidak setuju=1, kurang setuju=2, setuju=3, sangat setuju=4) yang tersedia pada setiap pertanyaan.

	<i>EMPATHY</i> (Empati)				
21.	Saya berpendapat bahwa petugas pendaftaran bersikap ramah dalam melayani pasien				
22.	Saya berpendapat bahwa perawat sudah bersikap ramah dalam melayani pasien				
23.	Saya berpendapat bahwa dokter sudah bersikap ramah dalam melayani pasien				
24.	Saya berpendapat bahwa petugas apotek sudah bersikap ramah dalam melayani pasien				

Cara penghitungan kuesioner dengan menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

P = skore responden

F = Nilai jumlah benar/nilai jawaban dari responden

N = skore total (Arikunto, 2010).

Penilaian:

- 1) Baik jika nilai skore : 76% -100%
- 2) Cukup jika nilai skore : 56% -75%
- 3) Kurang jika nilai skore : <56%



RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG

Jl. Raya Sruweng No. 5 Sruweng Kebumen Kode Pos 54362

Telp. (0287) 382597, 5506677 Fax. (0287) 3872002

Web : www.pkusruweng.com, Email : rsmuhammadiyahsruweng@yahoo.co.id



IPRAKREDIASI PABRIK
KARS

No : 0163/PKU.S/DIR/I/2019

Sruweng, 16 Jumadil-Awwal 1440 H

Lamp : -

22 Januari

2019 M

Hal : **Balasan**

Kepada Yth :
Ketua Lembaga Penelitian
Pengembangan dan Pengabdian Masyarakat
Stikes Muhammadiyah Gombong
Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menindaklanjuti Surat dari LP3M Stikes Muhammadiyah Gombong Nomor : 006.0/IV.3.LP3M/A/XII/2019 tanggal 03 Januari 2019 tentang Permohonan Ijin mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sri Suharyanti, AMK
NIM : A21701682
Judul Penelitian : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poli Klinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng
Keperluan : Ijin Penelitian

dengan ini kami sampaikan bahwa **kami tidak keberatan** untuk memenuhi pengajuan tersebut.

Demikian Balasan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Direktur,

dr. H. Hasan Bayuni

NBM : 1.059.425

Tembusan :

1. Diklat
2. Kepegawaian
3. Arsip

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong Kebumen Telp. (0287)472433
Website: www.stikesmuhgombong.com *email : lp3mstikesmugo@gmail.com

No : 023.1/IV.3.LP3M/A/1/2019
Hal : Permohonan Ijin
Lampiran : -

Gombong, 9 Januari 2019

Kepada Yth.

Direktur RS PKU Muhammadiyah Gombong

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat
lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Program Studi S1
Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami kami mohon
kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Sri Suharyanti
NIM : A21701682
Judul Penelitian : Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan
pasien di poliklinik RS PKU Muhammadiyah Sruweng
Keperluan : Ijin Uji Validitas

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An Ketua LPPM
STIKES Muhammadiyah Gombong
Plt Sekretaris



Putra Agina WS. M.Kep



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Nomor	FRM-LPM-006
Revisi ke	00
Tanggal Berlaku	1 Maret 2017

SURAT KETERANGAN LOLOS UJI ETIK

NO: 314.6/IV.3.AU/F/ETIK/I/2019

Tim Etik Penelitian STIKES Muhammadiyah Gombong dalam upaya melindungi hak azasi dan kesejahteraan subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
POLI KLINIK RS PKU MUHAMMADIYAH SRUWENG**

Nama peneliti utama : Sri Suharyanti
Nama institusi : STIKES Muhammadiyah Gombong
Prodi : S1 Keperawatan

Dan telah menyetujui proposal tersebut.

Gombong, 2 Januari 2019
Ketua Tim Etik Penelitian,

Dyah Puji Astuti, S.SiT., MPH

RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH

Jalan Yos Sudarso No. 461 GOMBONG - 54412
Telp. (0287) 471780, 471422, 471639 Fax. 473614
www.rspkugombong.com email : rspkumuhammadiyahgb@gmail.com

SURAT PENGANTAR

Nomor: 675 /IV.6.AU/A/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Manajer Pendidikan dan Penelitian RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan ini memberikan persetujuan kepada :

Nama Lengkap : SRI SUHARYANTI
NIM : A21701682
Nama Institusi : Stikes Muhammadiyah Gombong
S-1 Keperawatan

Untuk mengadakan Penelitian di :

Unit : Poli Klinik
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
Pelanggan Terhadap Pelayanan Poliklinik di RS
PKU Muhammadiyah Sruweng
Waktu Pelaksanaan : 20 Agustus - 20 September 2018
Metode : Questioner

Demikian surat pengantar ini dibuat untuk ditunjukkan kepada Kepala Ruang / Ka. Unit setiap pengambilan data.

Kasie Penelitian & Pengembangan,



BARRIYAH, SE
NBM. 876302

Lampiran

LEMBAR REVISI

MAHASISWA :

PENGUJI :

JUDUL :

TANGGAL	HAL	SARAN	PARAF
17/1 '19		Revisi	
24/1 '19		revisi	
29/1 '19		acc. akhir	

Lampiran

LEMBAR REVISI

MAHASISWA :

PENGUJI :

JUDUL :

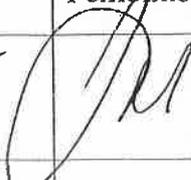
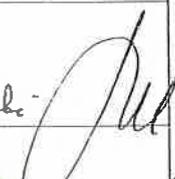
TANGGAL	HAL	SARAN	PARAF
17/11/19		halam 6 dan 7 pemeriksaan	
22/11/19		halaman 1 dan 2	
23/11/19		halaman 2	

KEGIATAN BIMBINGAN

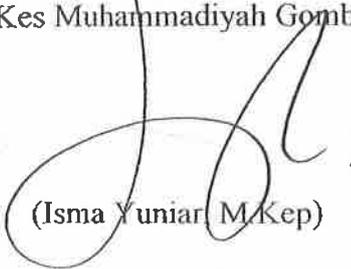
Nama Mahasiswa : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Nama Pembimbing :

No.	Tanggal Bimbingan	Topik Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pembimbing
1.	24/7/2018	BAB I	Kadaluwarsa dan label keamanan	
2	28/9/2018	bab I	keamanan & label keamanan	
3	08/10/2018	bab II	keamanan & label keamanan	
4	1/9/2018	bab II	keamanan & label keamanan	
5	13/9/18	BAB II	keamanan & label keamanan	
6	17/10/2018	bab II	keamanan & label keamanan	
7	15/7	bab I - II	keamanan & label keamanan	
8	6/10	bab I - II	keamanan & label keamanan	

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan
STIKes Muhammadiyah Gombong


(Isma Yuniar, M.Kep)

KEGIATAN BIMBINGAN

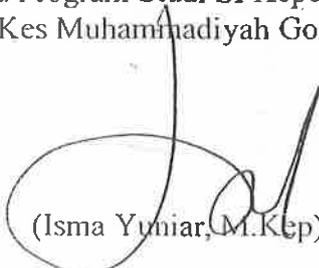
Nama Mahasiswa : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Nama Pembimbing :

No.	Tanggal Bimbingan	Topik Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pembimbing
1.	24/7 2018	- Judul - BAB I	Judul : Bab I	
2.	29/7 2018	BBB I	Bab I	
3.	15/8 18	BAB II	Langkah Bab II	
4.	14/9 18		Revisi Bab II	
5.	25/9 - 18.		- Bab I - Bab II - Kurikulum (komp + teori) - Revisi: operasional - Instrumen.	
6.	8/10 - 2018		perbaikan penulisan ace sedang.	

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan
STIKes Muhammadiyah Gombong


(Isma Yuniar, M.Kep)

KEGIATAN BIMBINGAN

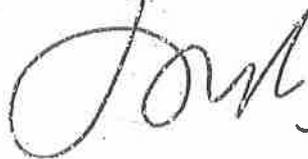
Nama Mahasiswa : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Nama Pembimbing : Ibu Isma Yuniar, M. Kep

No.	Tanggal Bimbingan	Topik Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pembimbing
1.	18/11/2018	Revisi Proposal	- Revisi Kuisdokter - Kuisdokter sesuaikan dgn yg ada di RS	
2.	3/12 ¹⁸		- Acc.	

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan
STIKes Muhammadiyah Gombong



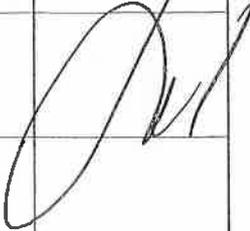
(Isma Yuniar, M.Kep)

KEGIATAN BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Nama Pembimbing : Pak Marsito, M.kep. Sp. Kom

No.	Tanggal Bimbingan	Topik Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pembimbing
1	3/12/18	Rendai'Omni		

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan
STIKes Muhammadiyah Gombong



(Isma Yuniar, M.Kep)

KEGIATAN BIMBINGAN

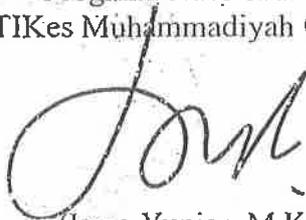
Nama Mahasiswa : Sri Suharyanti

NIM : A2.1701682

Nama Pembimbing : Ernawati, M. Kep

No.	Tanggal Bimbingan	Topik Materi Bimbingan	Saran	Paraf Pembimbing
1.	5/12 - 18		kebaikan keinsusur.	
2.	11/12 - 19		acc tests	

Mengetahui,
Ketua Program Studi SI Keperawatan
STIKes Muhammadiyah Gombong


(Isma Yuniar, M.Kep)