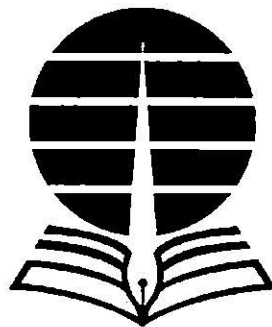


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT INAP PADA KLINIK BERSALIN
SPESIALIS KEBIDANAN DAN ANAK
KABUPATEN BERAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

SRI ANDAYANI

NIM. 500895059

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Sri Andayani
NIM : 500 895 059
PROGRAM STUDI : MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
JUDUL : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA
KLINIK BERSALIN SPESIALIS KEBIDANAN
DAN ANAK KABUPATEN BERAU**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
 (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 29 April 2017

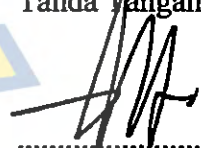
Waktu : 09.30 – 11.00

Dan telah dinyatakan LULUS

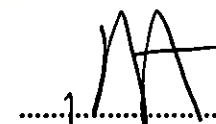
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Meita Istianda, S.IP. M.Si

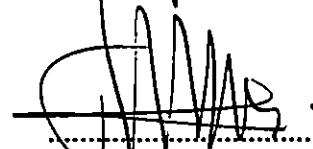
Tanda Tangan



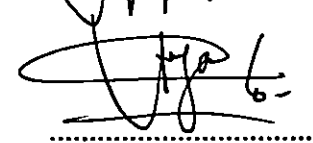
Penguji Ahli
Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.PA. Ph.D



Pembimbing I
Nama : Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos. MM



Pembimbing II
Nama : Dr. Tri Darmayanti, MA



PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Inap Pada Klinik Bersalin Spesialis
Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau

Penyusun TAPM : Sri Andayani

NIM : 500 895 059

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Sabtu / 29 April 2017

Menyetujui,

Pembimbing II,

Dr. Tri Darmayanti, MA

NIP. 19600410 198903 2 001

Pembimbing I,

Dr. Anwar Araydrus, S.Sos.MM

NIP. 19710226 200212 1 002

Penguji Ahli

Prof. Muchlis Hamdi, M.PA. Ph.D

NIP. 19540322 197801 1 001

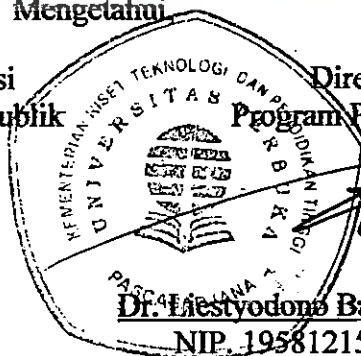
Mengetahui

Ketua Bidang Ilmu Administrasi
Program Magister Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M.Ed

NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana



Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si

NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat

Inap Pada Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau.

Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun

dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

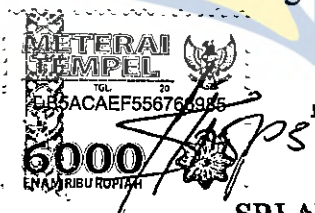
Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan

adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia

menerima sanksi akademik.

Samarinda, Juni 2017

Yang Menyatakan



SRI ANDAYANI

NIM, 500 895 059

Samarinda, Juni 2017

Peneliti,



Sri Andayani

NIM.500 895 059

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat. Taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini.

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tidaklah mudah bagi saya untuk menyelesaikan penulisan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed. Ph.D, Rektor Universitas Terbuka.
2. Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka
3. Dr. Meita Istianda, S.IP, M.Si. Kepala UPBJJ UT Samarinda.
4. Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos. MM. Dosen Pembimbing I.
5. Dr. Tri Darmayanti, MA. Dosen Pembimbing II.
6. Prof. Dr. Endang Wirjatmi, TL. M.Si. Dosen Ahli pada Bimbingan TAPM Residensial I.
7. Prof. Dr. Muchlis Hamdi, M.PA. Ph.D Dosen Penguji Ahli pada Ujian Sidang TAPM.
8. dr. Jimmi Adriani, Sebagai Kepala Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau yang telah banyak membantu dalam melakukan penelitian.
9. Kepala Tata Usaha, Rekan – Rekan Bidan, Perawat, dan seluruh staf Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau yang telah banyak membantu dalam melakukan penelitian.
10. Kepada semua pasien rawat inap yang selama penelitian ikut membantu berkenan sebagai responden, yang telah memberikan informasi yang

diperlukan selama pelaksanaan penelitian di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

11.Suami (Agus Sugihartono), anak saya (Bintang Anda Hartono Putra) tercinta, yang telah memberi bantuan doa dan dukungan moral maupun material.

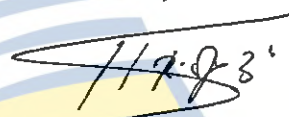
12.Rekan – Rekan Mahasiswa Program Pascasarjana Pokjar Berau, yang telah banyak memberikan dukungan, spirit dan masukan – masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penulisan ini. Semoga Allah melimpahkan rahmat, tauffik dan hidayah-Nya kepada kita semua, dan semoga hasil karya ini bermanfaat bagi semua penentu, pelaksana dan penerima kebijakan khususnya di bidang pertanian.

Tanjung Redeb,

Juni 2017

Penulis,



Sri Andayani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN (TAPM.)	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN UNGGAHAN KARYA ILMIAH	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Jasa	9
B. Kepuasan Pelanggan.....	10
C. Kualitas Pelayanan	15
D. Standar Pelayanan Publik.....	23
E. Klinik Bersalin.....	26

F. Pelayanan Rawat Inap.....	27
H. Penelitian Terdahulu.....	28
I. Kerangka Konsep Penelitian dan Hipotesa.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	36
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
C. Instrumen Penelitian.....	40
D. Lokasi Penelitian.....	41
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	41
F. Jenis dan Sumber Data.....	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Teknik Analisa Data.....	44
1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	44
2. Analisis Regresi Berganda.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Gambaran Umum	50
2. Visi dan Misi	52
3. Tujuan Berdirinya Klinik	52
4. Dasar Hukum Pelayanan	53
5. Kegiatan Operasional Klinik Bersalin SKA	53
6. Struktur Organisasi	57

B. Hasil Penelitian	60
1. Karakteristik Responden	60
2. Analisa Deskripsi	64
3. Uji Validasi dan Reliabilitas	70
4. Analisis Pengaruh Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial	73
5. Analisis Pengaruh Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien secara Simultan	75
6. Koefisien Determinasi	76
C. Pembahasan	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
 DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1 Matrik Penelitian Terdahulu	32
Tabel. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
Tabel 3. Rekapitulasi Daftar Ketenagaan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau Tahun 2017	59
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Ke Klinik Ska Kabupaten Berau	63
Tabel 8. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan	65
Tabel 9. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Waktu Pelayanan	65
Tabel 10. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Biaya Pelayanan	66
Tabel 11. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Produk Pelayanan	67
Tabel 12. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana	68
Tabel 13. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas	68
Tabel 14. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pasien	69
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kuesioner	71
Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	72

Tabel 17. Hasil Koefisian Regresi Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau	73
Tabel 18. Hasil Uji Anova Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau	76
Tabel 19. Nilai Koefisian Determinasi Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau	76



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	34
Gambar 2. Struktur Organisasi	58



LAMPIRAN**Halaman**

KUESIONER PENELITIAN	86
----------------------------	----



ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA KLINIK BERSALIN SPESIALIS KEBIDANAN DAN ANAK KABUPATEN BERAU

Sri Andayani¹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan indicator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas di unit rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau. Penelitian ini merupakan penelitian survei yang dilakukan secara *cross sectional* dengan menggunakan kuesioner, untuk menganalisis hubungan antara dua variable atau lebih. Sampel yang diambil sebanyak 85 responden dari para pasien rawat inap yang berada di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau dengan pendekatan *Probability Sampling*.

Secara umum penilaian terhadap variable pelayanan adalah memuaskan karena mayoritas responden menanggapi variable prosedur pelayanan sebesar (85,9%), waktu penyelesaian (91,8%), biaya pelayanan (90,6%), produk pelayanan (97,6%), sarana dan prasarana (83,5%), kompetensi petugas (84,7%) cukup baik. Untuk variabel kepuasan pasien sendiri responden menanggapi pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah memuaskan (sebesar 72,9%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 1,027 + 0,069.X1 + 0,120.X2 + 0,352.X3 + 0,110.X4 + 0,119.X5 + 0,063.X6$. Hasil uji determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,632. Hal ini berarti sebesar 63,2 persen variable kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variable prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas.

Hasil uji F diperoleh $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$, sehingga terbukti bahwa variabel prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

Kata kunci: kualitas pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, kepuasan konsumen.

¹Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka

The Effect Of Service To Satisfaction Of Inpatients at The Maternity Clinic Specialist In Obstetrics and District Child Berau.

Sri Andayani

This study aims to determine the effect of service to patient satisfaction with the indicator are procedure of service, time of completion, cost of service, product services, facilities and infrastructure, and the competence of personnel in inpatient units Specialist Maternity Clinic Obstetrics and Kids Kab. Berau. This study is a survey conducted by cross sectional study using questionnaires, to analyze the relationship between two variables or lebih. Sampel taken as many as 85 respondents from the inpatients who are in the Specialist Maternity Clinic Obstetrics and Kids Kab. Berau with Probability Sampling approach.

In general, an assessment of the service variable dalam satisfactory for the majority of respondents responding variable for procedure of service(85.9%), time of completion (91.8%), cost of service(90.6%), products services (97.6%), facilities and infrastructure (83.5%), the competence of personnel (84.7%) is quite good. For variable own patient satisfaction in the ministry of respondents responding Specialist Maternity Clinic Obstetrics and Children Berau district is satisfactory (by 72.9%). The results showed that there are significant quality of service to patients' satisfaction with the following regression equation: $Y = 1,027 + 0,069.X1 + 0,120.X2 + 0,352.X3 + 0,110.X4 + 0,119.X5 + 0,063.X6$. The result of determination obtained value of adjusted R square of 0,632. This means that by 63.2 percent variable customer satisfaction can be explained by procedure of service, time of completion, cost of service, product services, facilities and infrastructure, and the competence of personnel.

F test results obtained p value = 0.000 < 0.05, so it is evident that the variable procedures, time of completion, cost of service, product services, facilities and infrastructure, personnel competence simultaneously having a significant effect on patient satisfaction at Maternity Clinic Specialist In Obstetrics and District Child Berau.

Keywords : service quality, procedure of service, time of completion, cost of service, product services, facilities and infrastructure, and the competence of personnel, customer satisfaction.

¹Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat saat ini merupakan acuan bagi pemerintah untuk berbenah diri dalam memberikan pelayanan paripurna terhadap masyarakat. Untuk itu di setiap lini pelayanan pemerintah, semuanya diadakan peningkatan-peningkatan agar masyarakat dapat terlayani dengan baik. Pelayanan kesehatan adalah salah satu bagian yang mendasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam hal ini bidang kesehatan baik itu individu, kelompok maupun masyarakat luas.

Di masa Era Globalisasi saat ini menyebabkan arus informasi berjalan begitu cepat sehingga menumbuhkan suatu paradigma baru bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan semakin kritis dan tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang semakin baik dan memuaskan, khususnya pelayanan dalam bidang kesehatan. Dalam upaya merespon paradigma baru tersebut maka Klinik

Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak kabupaten Berau berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, dan terjangkau serta profesional sesuai Peraturan Daerah No.07 Tahun 2012, sehingga dapat memuaskan semua pihak yaitu masyarakat Kabupaten Berau.

Untuk mencapai pelayanan yang paripurna kepada masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Berau tentunya harus didukung oleh beberapa hal, baik itu sarana, prasarana, dan ketenagaan, serta lingkungan. Dan tidak cukup hanya dengan itu saja akan tetapi dukungan dari semua pihak dalam hal ini Pemerintah Kabupaten dan Dinas Kesehatan serta masyarakat sangat berpengaruh untuk peningkatan pelayanan kesehatan terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak. Dalam hal aparatur yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Berau di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak, untuk standar Klinik mungkin sudah memadai dalam hal kuantitas, akan tetapi tidak cukup hanya dengan kuantitas atau jumlah pegawainya saja, perlu juga mempertimbangkan kualitas agar pelayanan benar-benar dapat diberikan paripurna kepada masyarakat.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2014: 51).

Menurut Schnaars (dalam Tjiptono, 2014: 52), “tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas.” Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis;
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan;
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan;
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; dan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat (Tjiptono, 2014: 52).

Untuk memenuhi kepuasan pasien maka pelayanan prima berkaitan erat dengan visi organisasi. Dengan budaya kerja atau budaya organisasi (*Corporate Culture*) atau Budaya mutu (*Quality Culture*) dalam pelayanan prima, visi, impian akan dapat diwujudkan sepenuhnya seperti yang diharapkan. *Improve* (Perbaikan atau peningkatan): Peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus (*Continous Improvement*) dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan agar tidak ditinggalkan. Karena para pesaing berusaha meningkatkan diri untuk menarik hati pelanggan. Meningkatkan diri dapat dengan pendidikan dan latihan sebagai modal, membuat standar pelayanan lebih tinggi, menyesuaikan tuntutan lingkungan dan pelanggan, dan merencanakan pelayanan yang baik bersama karyawan sejak awal (Tjiptono, 2014: 52).

Peraturan Menteri Kesehatan No.09 Tahun 2014 Menetapkan: Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klinik telah secara tegas disebutkan Bab I, Pasal I, “

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisasi “. Dalam Undang – undang ini juga disebutkan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Pelayanan yang dilaksanakan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau pada hakekatnya mengacu pada kebijakan Pemerintah Kabupaten Berau dan Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Berau yaitu melaksanakan standar pelayanan yang tercantum di dalam item-item Perda No 7 Tahun 2012 tentang pelayanan.

Semua hal diatas bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap pasien sesuai dengan kebutuhannya, tanpa melihat status sosial, ekonomi, ras dan agama ataupun kelompok tertentu. Dalam memberikan pelayanan diperlakukan sama yang mengacu pada hak-hak pasien. Dalam perkembangan paradigma baru tentu telah berubah. Dari sudut pasien saja, saat ini *customer take charge*. Pasien menentukan produk dan jasa yang mereka butuhkan, yang harus dipenuhi oleh produsen, dalam hal ini klinik bersalin dan bidan, perawat, gizi, dokter umum, dokter spesialis kandungan, staf administrasi dan para pegawai klinik lainnya.

Selain itu manajemen Klinik Bersalin juga menghadapi berbagai permasalahan dalam menjalankan fungsi Klinik Bersalin terutama :

1. Persaingan dalam menempatkan diri pada segmen pasar yang sesuai dengan kondisi Klinik Bersalin yang bersangkutan dan mampu melihat pasar.

2. Persaingan dalam memperoleh Sumber Daya Masyarakat yang berkualitas, terutama dokter spesialis kandungan.
3. Peran dokter spesialis kandungan dalam menjaga mutu Klinik Bersalin merupakan image pelayanan Klinik Bersalin adalah kontribusi pada pendapatan Klinik Bersalin.
4. Mutu pelayanan klinik bersalin yang harus disesuaikan dengan keadaan klinik yang sesuai dengan aturan yang ada.

Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak merupakan institusi milik Pemda yaitu UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Berau. Adapun status Klinik Bersalin adalah Klinik Utama. Manajemen Klinik Bersalin berkeinginan mencapai mutu dengan pelayanan yang bermutu dan memuaskan para pasien, salah satunya dengan cara pasien boleh memilih dokter spesialis kandungan atau para bidan yang diminati pasien untuk proses persalinan di Klinik Bersalin Spesialis Kandungan dan Anak Kabupaten Berau.

Jumlah tenaga medis dan non medis ada 52 orang yang terdiri dari : 1 orang Kepala Klinik, 1 orang Kepala Bagian Tata Usaha, 2 orang dokter spesialis kandungan, 1 orang dokter umum, 1 orang ahli gizi, 1 orang apoteker , 1 orang Sarjana Sains, 16 orang bidan, 6 orang perawat, 4 orang Sekolah Perawat Kesehata, 4 orang Administrasi, 6 orang *Cleaning Service*, 1 orang penjaga malam, 1 orang sekuriti, 1 orang Sopir, 3 orang laundry. 1 orang Asisten Laboratorium, dan 1 orang Asisten Farmasi.

Berdasarkan studi pendahuluan, diperoleh data kunjungan pasien Klinik Bersalin Spesialis Kandungan dan Anak Kabupaten Berau pada tahun 2015 meningkat 2,39% dari tahun 2014. Dengan data Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) untuk pelayanan setelah konversi sebesar 78,11, dengan kesimpulan bahwa pasien Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau pada tahun 2015 dengan pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. Upaya Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dalam memberikan pelayanan paripurna kepada pasien, disadari belum maksimal sehingga hasil dari pengisian pasien di lembar kuisioner IKM hanya rata-rata di jawaban C.

Informasi rekam medis Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau yang jumlah kunjungan pasien rawat inap bersalin semakin meningkat, kenyataannya masih ditemuinya keluhan-keluhan seperti: dokter sulit dihubungi, para pegawai kurang ramah dan dalam manajemen untuk administrasi kurang cepat tidak sesuai dengan harapan pasien Rawat Inap.

Hal ini menjadi penyebab ketertarikan penulis untuk menganalisis bagaimana “ PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA KLINIK BERSALIN SPESIALIS KEBIDANAN DAN ANAK KABUPATEN BERAU “.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi manajemen Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau untuk merumuskan kebijakan atau strategi peningkatan kualitas pelayanan dan dapat mengerti pelayanan apa yang diharapkan oleh pasien di klinik.

2. Bagi peneliti.

Sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di bidang jasa.

3. Bagi akademik.

Manfaat Akademik Dengan mengetahui pelayanan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan

perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajari dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.



BAB II

TINJUAN PUSTAKA

A. Definisi Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Definisi jasa dalam strategis pemasaran harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Menurut Supranto (2006: 25) “jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.” Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014: 46), “jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Jasa sebagai aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono, 2014: 46).

Lupiyoadi (2001: 134) mendefinisikan jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diartikan bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan merupakan barang tetapi suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

B. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014: 353). “kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat).” Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Beberapa ahli menjelaskan tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut (dalam Tjiptono, 2014: 353-354):

1. Howard & Seth (1969), “mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.”
2. Swan, *et al.* (1980), “mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relative bagus atau jelek atau apakah produk/jasa bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/pemakaiannya.”
3. Engel *et al.* (1990), “menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama

atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja *alternative* produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Tjiptono, 2014: 355).

Wilkie (1994) dalam Tjiptono (2014: 357), menyatakan elemen dalam kepuasan konsumen, sebagai berikut :

1. *Expectations*; harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.
2. *Performance*; pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.
3. *Comparison*; hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
4. *Confirmation/disconfirmation*; harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang

berbeda dari orang lain. Confirmation terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya disconfirmation terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003: 35) dalam bukunya *Manajemen Bisnis Total – Total Quality Management*, adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan, yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

Penyelenggaraan suatu pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) (Gaspersz, 2003: 35). Menurut Barata (2001: 15), sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang dilayani puas atau tidak. Karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang dinikmati serta layanan lain berupa layanan pra-jual, saat transaksi dan purna jual. Ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh produsen barang atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Misalnya, apabila dalam memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing pelanggan akan berbeda. Dalam hal ini, tentu saja kemampuan pelanggan akan sangat beragam, tergantung citarasa yang bersangkutan.

Lupiyoadi (2001: 158) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain:

1. Kualitas Produk.

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya.

2. Kualitas Pelayanan.

Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional.

Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

4. Harga.

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya.

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas pelayanan. Salah satu penelitian terdahulu yang dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah penelitian yang dilakukan oleh Indriaty, Dewi Retno, and Susilo Toto Rahardjo, mengenai analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (studi pada puskesmas Gunung Pati Semarang). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai

signifikansi (P Value) sebesar $0,003 < 0,05$. Sedangkan kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,440 > 0,05$. Jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,164 < 0,05$. Daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,339 > 0,05$. Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,623 > 0,05$. Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan F hitung sebesar 11,186 dengan angka signifikansi (P Value) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,34 yang berarti 34 persen perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 66 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini (Indriaty & Rahardjo, 2010).

C. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis dalam Ariani (2003) mendefinisikan "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Menurut Deming dalam Tjiptono (2014) adalah kualitas harus

bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan dimasa mendatang. Menurut Kotler (2000) bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar pelanggan dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar pelanggan tersebut. Scherkenbach dalam Ariani. (2003). mendefinisikan "kualitas ditentukan oleh pelanggan-pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut." Menurut Russel dalam Ariani (2003) mengidentifikasikan 6 peran pentingnya kualitas : (1). Meningkatkan Reputasi perusahaan Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai organisasi yang mengutamakan kualitas. Universitas Sumatera Utara (2). Penurunan Biaya Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi. Hal ini disebabkan karena perusahaan atau organisasi berorientasi pada customer satisfaction, yaitu dengan berdasarkan jenis, tipe, waktu, dan jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (3). Pertanggungjawaban produk semakin meningkatnya persaingan kualitas produk

atau jasa yang dihasilkan maka perusahaan akan dituntut untuk semakin bertanggung jawab terhadap desain, proses, dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (4). Dampak Internasional: mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas, maka selain dikenal dipasar lokal, produk atau jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima dipasar internasional. (5). Penampilan Produk atau Jasa Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal, dan hal ini akan membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Tingkat kepercayaan pelanggan pada masyarakat umumnya akan bertambah dan organisasi atau perusahaan tersebut akan lebih dihargai.

Menurut Parasuraman (2001) kualitas layanan merupakan konstruk sulit dipahami dan tidak jelas, karena karakteristik unik dari intangibility, ketidakterpisahan, variabilitas dan tidak tahan lama. Kualitas pelayanan merupakan persepsi keseluruhan kinerja pelayanan perusahaan. Dikemukakan oleh Zethami, Berry dan Parasuraman. (Tjiptono, 2014) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.

Schneider dan Bowen dalam (Kotler, 2000) menyarankan bahwa kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan pelaksanaan layanan iklim; yaitu, iklim di mana semua orang dari manajemen tingkat atas umum-kontak karyawan menekankan komitmen untuk melayani dan diberikan pelatihan yang diperlukan, peralatan, Fasilitas, dan sebagainya, untuk memfasilitasi layanan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang

berhubungan dengan superioritas dari pelayanan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahnya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa, "konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan." Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya,

membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Yong dan Loh (2003:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan). Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu) (Parasuraman, 2001:165).

Konsep kualitas layanan dari harapan yang diharapkan seperti dikemukakan di atas, ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Ke empat faktor tersebut adalah:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), faktor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa/pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi suatu jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut.

yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.

2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang memengaruhi kebutuhan pribadinya.
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu di masa lalu memengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama di masa kini dan yang akan datang.
4. Komunikasi eksternal (*company's external communication*) yaitu komunikasi eksternal yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan (Pasuraman, 2001).

Berdasarkan pengertian di atas terdapat tiga tingkat konsep kualitas layanan yaitu:

1. Bermutu (*quality surprise*), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan.
2. Memuaskan (*satisfactory quality*), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan (Pasuraman, 2001).

Menurut Gaspersz (2003:4) pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari

yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil. Di samping pengertian kualitas seperti telah disebutkan di atas, kualitas juga diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah “*Q-MATCH*” (*Quality = Meets Agreed Terms and Changes*).

Dalam definisi tentang kualitas, baik yang konvensional maupun yang strategik, dikatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok berikut:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan jasa itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian dasar tentang kualitas di atas, tampak bahwa kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan.

dimanfaatkan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar (Gaspersz, 2003).

Dekker (2001:14) pada dasarnya sistem kualitas modern itu dibagi menjadi tiga yaitu kualitas desain, kualitas konfirmasi dan kualitas layanan. Lebih jelasnya diuraikan bahwa:

1. Kualitas desain, pada dasarnya mengacu kepada aktivitas yang menjamin bahwa jasa baru atau jasa yang dimodifikasi, didesain sedemikian rupa untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan serta secara ekonomis layak untuk dikerjakan. Dengan demikian, kualitas desain adalah kualitas yang direncanakan. Kualitas desain itu akan menentukan spesifikasi jasa dan merupakan dasar pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan, spesifikasi penggunaan, serta pelayanan purna jual. Kualitas desain pada umumnya merupakan tanggungjawab pada Bagian Riset dan Pengembangan (R&D), Rekayasa Proses (*Process Engineering*), Riset Pasar (*Market Research*) dan bagian-bagian lain yang berkaitan.
2. Kualitas Konformansi mengacu kepada pembuatan jasa atau pemberian jasa layanan yang memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya pada tahap desain itu. Dengan demikian kualitas konformansi menunjukkan tingkat sejauhmana jasa yang dibuat memenuhi atau sesuai dengan spesifikasi jasa. Pada umumnya, bagian-bagian jasa, perencanaan dan pengendalian jasasi, pembelian dan pengiriman memiliki tanggungjawab utama untuk kualitas konformansi itu.

3. Kualitas pemasaran dan pelayanan purna jual berkaitan dengan tingkat sejauhmana dalam menggunakan jasa itu memenuhi ketentuan-ketentuan dasar tentang pemasaran, pemeliharaan dan pelayanan purna jual.

Tinjauan Parasuraman (2001:152) menyatakan bahwa di dalam memperoleh kualitas layanan jasa yang optimal, banyak ditentukan oleh kemampuan di dalam memadukan unsur-unsur yang saling berkaitan di dalam menunjukkan adanya suatu layanan yang terpadu dan utuh. Suatu kualitas layanan jasa akan komparatif dengan unsur-unsur yang mendukungnya, yaitu: (1) adanya jasa jasa yang sesuai dengan bentuk pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, (2) penyampaian informasi yang kompleks, terformalkan dan terfokus di dalam penyampaiannya, sehingga terjadi bentuk-bentuk interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan jasa dan yang menerima jasa, dan (3) memberikan penyampaian bentuk-bentuk kualitas layanan jasa sesuai dengan lingkungan jasa yang dimiliki oleh suatu organisasi jasa.

D. Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2008: 128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, dan Moenir (2000: 26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik menurut Kurnawan (2005: 5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

KEPMENPAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan juga sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2013 : 5)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. **Standar pelayanan publik** tersebut meliputi :

1. Prosedur pelayanan, dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari.

Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
3. Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.
5. Sarana dan prasarana, disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang

dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu (Ratminto dan Winarsih, 2013).

E. Klinik Bersalin

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Tenaga medis adalah dokter, dokter spesialis, dokter kandungan atau dokter kandungan spesialis, sedangkan tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011. Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar. Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialis atau pelayanan medik dasar dan spesialis. Klinik Pratama atau Klinik Utama dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu.

Klinik dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatannya bersifat promotif, preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitatif (pemulihan). Bentuk pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud Peraturan Menteri Kesehatan

Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, *one day care*, rawat inap dan/atau *home care*. Klinik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan 24 (dua puluh empat) jam harus menyediakan dokter serta tenaga kesehatan lain sesuai kebutuhan yang setiap saat berada di tempat.

Persyaratan bangunan dan ruang sebuah Klinik menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 yang harus dipenuhi, meliputi : (1) Merupakan bangunan yang permanen dan tidak bergabung dengan tempat tinggal atau unit kerja lainnya. (2) Bangunan klinik harus memenuhi persyaratan lingkungan sehat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Bangunan klinik harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak dan orang usia lanjut.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Kabupaten Berau, Klinik Bersalin adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kebidanan bagi wanita hamil, bersalin dan masa nifas fisiologik termasuk pelayanan Keluarga Berencana serta perawatan bayi baru lahir.

F. Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu bentuk pelayanan Klinik Bersalin yang memberikan pelayanan kepada pasien yang perlu menginap

untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, bagi individu dengan keadaan medis tertentu.

Menurut Anonim (2006), dalam pelayanan kesehatan paripurna seorang pasien, baik rawat inap secara teoritis memerlukan tiga jenis asuhan yang pada pelaksanaannya dikenal sebagai pelayanan atau *services*. Ketiga jenis asuhan adalah : Asuhan medik, asuhan keperawatan dan asuhan gizi.

G. Penelitian Terdahulu

Agung Utama melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh persepsi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Hasil analisis deskriptif menunjukkan pelanggan (pasien) RSU Cakra Husada Klaten memiliki persepsi yang memuaskan atas kualitas pelayanan yang diterimanya (dirasakan) yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis regresi menunjukkan *Adjusted R2* untuk Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten adalah 72,40 %, artinya 72,40 % variasi kepuasan pelanggan (pasien) pada Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten dijelaskan oleh persepsi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan sisanya sebesar 27,60 % dipengaruhi oleh dimensi lain selain kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut. Hasil analisis regresi linier berganda juga menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSU

Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut (Utama, 2003).

Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin melakukan penelitian mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall pada bulan April sampai Juni 2004.

Berdasarkan hasil analisis regresi *binary logistic* diperoleh bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji ekspektasi B atau Exp (B) diketahui bahwa kontribusi yang diberikan variabel empati terhadap kepuasan konsumen yang paling besar dibandingkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai $\text{Exp (B)} = 2,489$ yang paling besar dari nilai Exp (B) variabel yang lain.

Hal ini juga dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien beta variabel empati paling besar yaitu 0,912 (Atmawati, dan Wahyudin, 2004).

Amalia Tri Utami, Hadi Ismanto, dan Yuni Lesta melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Berdasarkan jawaban responden mengenai nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) untuk nilai kualitas pelayanan dari keseluruhan variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empaty (X5) sebesar 73.6% dan kepuasan (Y) sebesar 70%. Berdasarkan pedoman Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 73.6% nilai kualitas pelayanan dan 70% nilai kepuasan berada pada nilai interval konversi antara 62.51-81.25 dengan kinerjanya unit pelayanan dinyatakan baik (Utami, dkk., 2013).

Imroatul khasanah dan Octarina dina pertiwi melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *eksplanatory* yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada pasien R.S St. Elisabeth Semarang.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Dari hasil uji determinasi diperoleh nilai adjusted

R square sebesar 0.716. Hal ini berarti sebesar 71,6 persen variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen tersebut yaitu, variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 28,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini (Khasanah dan Octarina, D.P., 2015).

Indra Jaya, dan Indra Syarufudin, melakukan penelitian mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A RSCM Jakarta. Suatu institusi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, namun saat ini banyak mengalami perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industry yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah secara umum tingkat kepuasan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta cukup baik. Penulis menjelaskan melalui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan menurut persepsi responden sebesar 100,03%. Adapun analisis hubungan Chi-Kuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN dDr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 unit gedung A, memeberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelnggannya, baik pada tingkat kinerja maupun pada tingkat harapan. Pada tingkat kinerja, di peroleh statistic Chi-Kuadrat sebesar 383,938 yang signifikan pada taraf keyakinan 95%. Sedangkan pada tingkat harapan, diperoleh statistic Chi-Kuadrat sebesar

312,468 yang signifikan pada taraf keyakinan 95% (Jaya dan Indra Syafurudin, 2015).

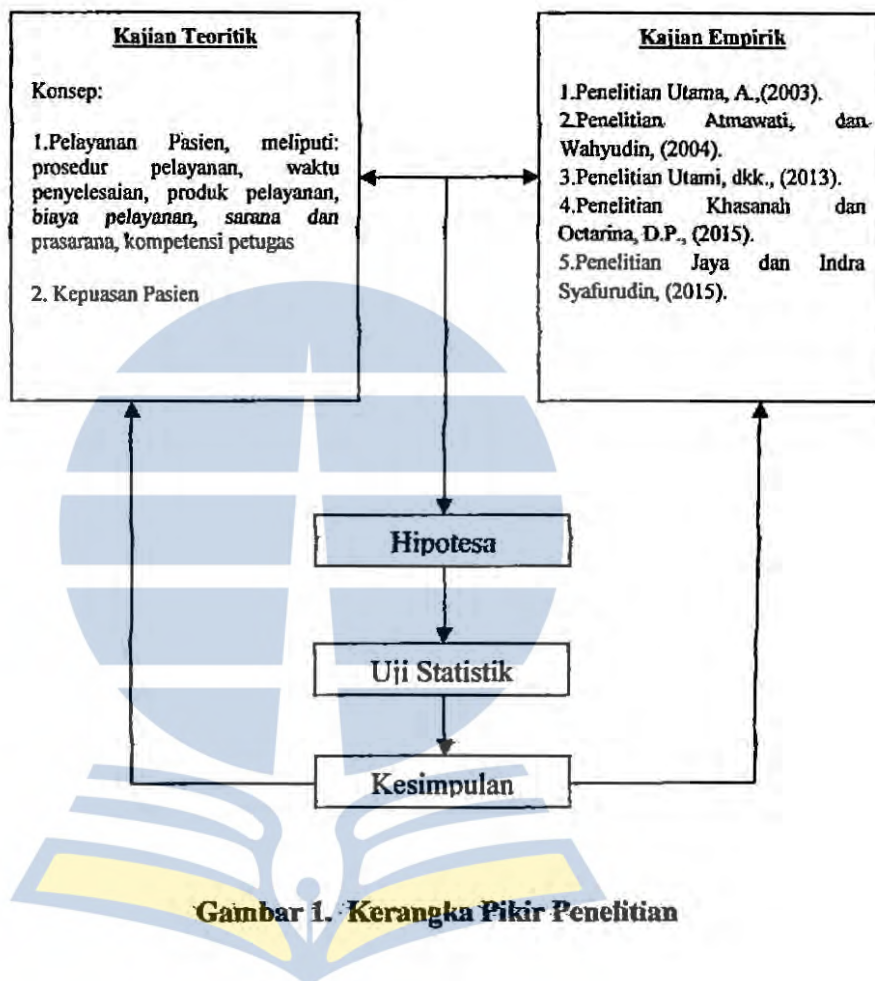
Tabel. 1
Matrik Penelitian Terdahulu.

Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten (Utama, 2003).	Penelitian ini merupakan penelitian observasional yaitu pengamatan terhadap objek yang akan diteliti, berusaha mengumpulkan data dari fenomena yang telah muncul untuk memberikan penafsiran yang diperoleh melalui data primer dalam pengumpulan data.	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi <i>reliability</i> merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut.
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall (Atmawati, dan Wahyudin, 2004).	Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan kepada konsumen Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall pada bulan April sampai Juni 2004	Berdasarkan hasil analisis regresi <i>binary logistic</i> diperoleh bahwa variabel <i>independen</i> yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji ekspektasi B atau Exp (B) diketahui bahwa kontribusi yang diberikan variabel empati terhadap kepuasan konsumen yang paling besar dibandingkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai Exp (B) = 2,489 yang paling besar dari nilai Exp (B) variabel yang lain. Hal ini juga dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien beta variabel empati paling besar yaitu 0,912.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek (Utami, dkk.,2013).	Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian <i>eksplanatory</i> yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti yaitu <i>tangibles</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i> dan <i>Empaty</i> terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek.	Berdasarkan jawaban responden mengenai nilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari unit pelayanan dari keseluruhan variabel <i>Tangibles</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Responsiveness</i> (X3), <i>Assurance</i> (X4), <i>Empaty</i> (X5) sebesar 73.6% dan kepuasan (Y) sebesar 70%. Berdasarkan pedoman Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,73.6% nilai kualitas pelayanan dan 70% nilai kepuasan berada pada nilai interval konversi antara 62.51 81.25 dengan kinerjanya unit pelayanan dinyatakan baik.
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang (Khasanah dan Octarina, D.P., 2015).	Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian <i>eksplanatory</i> yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen pada pasien R.S St.Elisabeth Semarang	Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Dari hasil uji determinasi diperoleh nilai <i>adjusted R square</i> sebesar 0.716. Hal ini berarti sebesar 71,6 persen variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen tersebut yaitu, variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 28,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap unit gedung A RSCM Jakarta (Jaya dan Indra Syafurudin, 2015).	Desain penelitian yang digunakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif kausal yaitu untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.	Mengenai Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah secara umum tingkat kepuasan di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta cukup baik. Penulis menjelaskan melalui tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan menurut persepsi responden sebesar 100,03%. Adapun analisis hubungan Chi-Kuadrat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta khususnya ruang rawat inap kelas 2 unit gedung A, memeberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggannya, baik pada tingkat kinerja maupun pada tingkat harapan.

H. Kerangka Konsep Penelitian dan Hipotesa

Berikut ini ditampilkan kerangka pikir dari penelitian ini (dapat dilihat pada gambar 1.):



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka berpikir dari penelitian ini beranjak dari konsep bahwa kualitas standar pelayanan dan kepuasan pasien saling berhubungan satu dengan yang lain. Secara teoritis, dalam prosesnya dapat memberikan acuan pada penelitian ini, dimana kualitas standar pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oemi (1995:155) sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada

pelanggan (*customer care*) dengan segala daya, sehingga paling tidak, kita dapat memberikan layanan terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas barang atau jasa sampai dengan pelaksanaan penyerahannya pada saat berhubungan langsung dengan pelanggan, dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang optimal bagi pelanggan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2014). Hal ini senada dengan Lupiyoadi (2001:158) yang menyatakan, “faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas pelayanan.” Syamsuddin (1999: 220) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sangat relatif tergantung dari tingkat penerapan konsep pemasaran jasa, yang umumnya menerapkan konsep kualitas layanan. Penerapan konsep kualitas layanan dianggap memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila pelanggan merasa senang, tidak mengeluh dan mendapatkan pelayanan yang konsisten.

Berdasarkan kerangka pikir penelitian di atas maka dirumuskan hipotesa penelitian sebagai berikut: “ Terdapat Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau “.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang dilakukan secara *cross sectional* dengan menggunakan kuesioner, untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui hubungan sebab akibat atau kausal antara variabel standar pelayanan pasien rawat inap Klinik Bersalin SKA sebagai variabel bebas dengan variabel kepuasan pasien Klinik Bersalin SKA sebagai variabel terikat. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, serta analisis regresi berganda yaitu: uji F, uji t dan koefisien determinasi.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.

Definisi Operasional Variabel Penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan (X) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Standar pelayanan tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 meliputi :

- a. Prosedur pelayanan (X1), dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - b. Waktu penyelesaian (X2), ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c. Biaya pelayanan (X3); biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
 - d. Produk pelayanan (X4), hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
 - e. Sarana dan prasarana (X5), disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai.
 - f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (X6); harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.
2. Kepuasan pasien (Y) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja jasa yang ia rasakan dengan harapannya, dengan kata lain respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan pelayanan pasien rawat inap Klinik Bersalin SKA Kab. Berau.

Tabel. 2 Definisi Operasional

NO	Variabel	Notasi	Status	Indikator
1	Prosedur pelayanan	X1	Independent	1. Prosedur administrasi di Klinik Bersalin SKA Berau mudah dan Cepat 2. Proses kegiatan administrasi dilakukan secara teratur 3. Petugas dan dokter tepat waktu dalam memberikan pelayanan 4. Terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran 5. Bukti pembayaran selalu diserahkan setelah melakukan transaksi 6. Klinik Bersalin SKA Berau dalam mengambil tindakan selalu dengan persetujuan pasien atau keluarga pasien 7. Ada papan alur pelayanan Klinik Bersalin sehingga memudahkan pasien. 8. Bila ada perubahan jadwal praktek, pasien mendapat informasi 9. Adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan Klinik Bersalin SKA Berau
2	Waktu penyelesaian	X2	Independent	10. Pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang ditentukan 11. Jadwal visite dokter sesuai dengan waktu yang ditentukan 12. Waktu untuk melakukan tindakan layanan dilakukan dengan segera. 13. Persiapan berkas atau <i>file</i> pasien dilakukan dengan cepat (Tidak lebih dari 1 jam) 14. Tenaga medis dan karyawan memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien 15. Menunggu obat tidak lebih dari 1 jam.
3	Biaya pelayanan	X3	Independent	16. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan harga yang ditetapkan. 17. Dokter dan perawat bekerja dengan handal dan tidak menunggu waktu lama untuk konsultasi sesuai tarif yang berlaku di klinik bersalin. 18. Penarikan tarif biaya sesuai dengan pelayanan yang diterima 19. Layanan biaya yang cepat dan tepat. 20. Tagihan terperinci dengan jelas dan benar.

4	Produk pelayanan	X4	Independent	21. Pelayanan dokter spesialis tersedia 22. Kelengkapan obat-obatan diapotek 23. Peralatan dan sarana penunjang lengkap (laboratorium, radiologi). 24. Fasilitas penanganan pasien tersedia dengan lengkap. (IGD, OK, ICU)
5	Sarana dan prasarana	X5	Independent	25. Klinik Bersalin SKA Berau memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, toilet dan kantin 26. Klinik Bersalin SKA Kabupaten Berau memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman 27. Peralatan yang digunakan oleh tenaga medis selalu dalam keadaan bersih dan terjaga 28. Ruang rawat inap terlihat terjaga kebersihannya 29. Ada petunjuk arah yang jelas untuk tiap ruangan (bagian/unit/poliklinik) 30. Terdapat fasilitas kamar mandi yang bersih dan nyaman. 31. Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau 32. Fasilitas tempat ibadah yang bersih
6	Kompetensi	X6	Independent	33. Dokter memberikan keterangan diagnosa dengan jelas dan pengobatan dengan tepat. 34. Petugas medis yang bekerja di Klinik Bersalin SKA Berau memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik 35. Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien 36. Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan dan sesuai dalam berseragam memakai tanda pengenal 37. Saya merasa yakin terhadap apapun keputusan petugas medis
7	Kepuasan Pasien	Y	Dependent	38. Saya puas terhadap pelayanan di klinik bersalin SKA Berau 39. Saya puas terhadap pelayanan administrasi di klinik bersalin SKA Berau 40. Saya bersedia untuk melakukan pemeriksaan di klinik bersalin SKA berau

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui (Arikunto, 1993). Teknik Penggunaan kuesioner dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal yaitu:

1. Dapat memperoleh data yang banyak dalam waktu yang relative singkat.
2. Pernyataan dapat disusun secara sistematis sesuai dengan masalah yang akan diungkapkan.
3. Memberi kemudahan bagi responden dalam menjawab.

Metode penskalaan kuesioner menggunakan skala likert dengan empat tingkat pengukuran untuk masing-masing *item* pernyataan. Empat tingkat pengukuran yang merupakan alternative jawaban kuesioner berupa; Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS), yang masing-masing memiliki skor jawaban yang berbeda yaitu dari angka 4 menuju 1. Sedangkan untuk pernyataan negatif pada *item* pernyataan “Terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran” , jawaban kuesioner berupa Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS), masing-masing memiliki skor jawaban dari angka 1 menuju 4.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. Ditetapkan Institusi tersebut sebagai obyek penelitian dengan alasan sebagai berikut :

1. Peneliti lebih memahami kondisi Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.
2. Peneliti adalah pegawai pada Institusi Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. Sehingga akses untuk melakukan penelitian secara mendalam dapat dimungkinkan.

E. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap bersalin di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

Dalam penelitian terdapat dua macam teknik sampel yang biasa digunakan yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Probability Sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*, yakni cara pengambilan secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut (Arikunto, 1993: 131).

Diketahui rata- rata jumlah total pasien rawat inap bersalin di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dari tahun 2011

sampai 2016 adalah 531 pasien. Dengan demikian dapat diketahui besarnya sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin (Prasetyo, 2010: 137-138).

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = persentase longggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil nilai e = 10 %

Diketahui :

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

$$n = \frac{531}{1 + 531 (0,01)}$$

$$n = \frac{531}{1 + 5,31}$$

$$n = \frac{531}{6,31}$$

$$n = 84,1521$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka peneliti menetapkan sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 84,1521 atau digunakan sebanyak 85 orang. Untuk uji validitas dan reliabilitas kuesioner ditetapkan sampel yang digunakan sebanyak 30 orang. Responden yang diperlukan untuk melakukan uji validitas biasanya sebanyak 30 responden.

Nilai 30 responden adalah standar minimal (Imam Ghozali, 2011: 52).

Sehingga total responden pada penelitian ini adalah sebanyak 115 orang.

F. Jenis dan Sumber Data

Menurut jenis data dalam penelitian ilmiah dapat di bedakan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer: data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara dengan informan yang dipandu melalui daftar pertanyaan yang disediakan oleh peneliti atau penulis.
2. Data sekunder: data yang diperoleh secara tertulis melalui laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, dokumen-dokumen, dan arsip-arsip lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Sedangkan sumber data dalam penelitian ini dapat berupa benda atau orang yang dapat diamati dan memberikan data maupun informasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi sebagai berikut :

- a. Observasi: teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung maupun tidak langsung atau secara formal maupun informal digunakan untuk mengamati untuk proses pemberdayaan aparatur dalam kaitannya

dengan kinerja pegawai di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

- b. Angket penulisan membuat daftar pertanyaan yang akan penulis sebarakan kepada responden.
- c. Dokumentasi: teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, arsip dan dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas pada Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

H. Teknik Analisa Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Mengacu pada buku Arikunto (1993: 134), menyatakan bahwa jumlah responden untuk uji coba disarankan minimal 30 orang, agar distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurva normal karena asumsi kurva normal sangat diperlukan dalam perhitungan statistik. Analisis uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi komputer program *SPSS 21* dengan pertimbangan akan diperoleh hasil yang relatif terhindar dari *human error*.

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsinya sebagai pengukur atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut (Sekaran, 2000: 312).

Pengujian validitas tiap butir pernyataan dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* antar masing-masing *Item* yang mengukur suatu skala dengan skor total skala tersebut dengan bantuan *SPSS 21*. Kriteria yang digunakan dalam pengujian validitas adalah bila nilai koefisien *Corrected Item-Total Correlation* suatu *Item* bernilai positif dan ≥ 0.3 , berarti *Item* tersebut valid (Azwar, 2004: 220). Alasan menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment* adalah karena teknik ini menghasilkan *standard error* terkecil dibandingkan dengan teknik korelasi yang lain, selain itu teknik korelasi *Product Moment* digunakan untuk instrumen dengan jumlah responden minimal 30 orang (Arikunto, 1993: 134). Nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total dihitung menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment*, yaitu :

$$r_{XY} = \pi r^2 = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{XY} = Korelasi antara variabel x dan y

n = Jumlah responden

X = Skor pernyataan

Y = Skor total

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsisten tidaknya alat ukur yang dipakai dalam penelitian, atau dengan kata lain reliabilitas adalah tingkat kemampuan instrumen riset untuk mengumpulkan data secara konsisten dari

sekelompok individu (Mas'ud, 2004: 213). Menurut Azwar (2004: 222), hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah.

Pengujian reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 20. Kriteria yang digunakan adalah koefisien *Cronbach's Alpha* harus mempunyai nilai $> 0,7$, maka variabel tersebut reliabel atau bisa diterima (Sekaran, 2000: 314). Alasan penggunaan koefisien *Cronbach's Alpha* karena dapat digunakan untuk menguji instrumen dengan tingkat kesukaran yang seimbang atau hampir seimbang (Azwar, 2004: 222). Selain itu rumus *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen seperti angket atau soal bentuk uraian dan skala bertingkat yang skornya bukan 0-1, tetapi merupakan rentangan antara beberapa nilai, misalnya 0-10 atau 0-100 atau bentuk skala 1-3, 1-5, atau 1-7, dan seterusnya (Umar, 2003: 207). Rumus *Cronbach's Alpha* dapat ditulis sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right)$$

Keterangan : r = reliabilitas instrument
 k = banyaknya *Item* pernyataan
 α_t^2 = varian total
 $\sum \alpha_b^2$ = jumlah varian *Item*

2. Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 \dots\dots (15)$$

Keterangan :

Y = kualitas pelayanan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi variable Independen

X1 = prosedur pelayanan

X2 = waktu penyelesaian

X3 = produk pelayanan

X4 = biaya pelayanan

X5 = sarana dan prasarana

X6 = kompetensi petugas

a. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel

dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghazali, 2011: 97).

b. Uji Parsial (uji t)

Tujuan dari uji parsial adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$$H_0 : b_i = 0$$

$$H_A : b_i \neq 0$$

1) pengaruh pelayanan (X_n) terhadap kepuasan-pasien (Y).

$H_{01} : b_1 \leq 0$, tidak terdapat pengaruh positif X_1 terhadap Y

$H_{a1} : b_1 > 0$, terdapat pengaruh positif X_1 terhadap Y

Ketentuan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut : 1) Jika tingkat signifikansi $\leq 5\%$, H_0 ditolak dan H_a diterima 2) Jika tingkat signifikansi $\geq 5\%$, H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Prosedur Uji F ini adalah sebagai berikut :

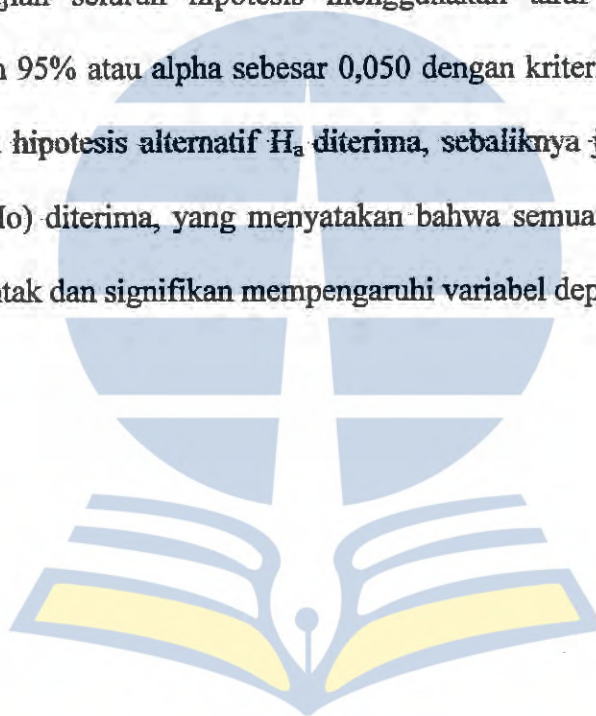
1) Menentukan hipotesis nol maupun hipotesis alternatifnya :

$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq b_6 \neq 0$, berarti ada pengaruh $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ terhadap Y

$H_a : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = b_6 = 0$, berarti tidak ada pengaruh $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ terhadap Y .

2) Membuat keputusan uji F

Pengujian seluruh hipotesis menggunakan taraf signifikansi derajat kepercayaan 95% atau alpha sebesar 0,050 dengan kriteria pengujian jika $p > 0,050$ maka hipotesis alternatif H_a diterima, sebaliknya jika $p \leq 0,050$ maka hipotesis (H_0) diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.

1. Gambaran Umum

Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah Klinik Bersalin satu-satunya milik Pemerintah Daerah Kabupaten Berau yang terletak di kota Tanjung Redeb Jalan Rambutan Nomor RT. XI NO. 04 Tanjung Redeb Telp (0554) 21213. Kecamatan Tanjung Redeb.

Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau berjarak kurang lebih 1 Km dari Dinas Kesehatan Kabupaten Berau, Dengan luas wilayah kerja 34.123.47 Km² (Sekabupaten Berau) karena Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau merupakan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak, satu – satunya di Kabupaten Berau. Secara geografis batas wilayah kerja Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bulungan.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan laut sulawesi.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kutai Timur.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Bulungan dan Kabupaten Kutai Kertanegara.

Dalam pembagian wilayah pembangunan Kabupaten Berau memiliki 3 (tiga) wilayah yaitu :

- a. Wilayah Pantai yang meliputi : Kecamatan Biduk – Biduk, Talisayan, Pulau Derawan, Maratua dan Tubaan.
- b. Wilayah Pedalaman yang meliputi : Kecamatan Segah dan Kecamatan Kelay.
- c. Wilayah Kota yang meliputi : Kecamatan Tanjung Redeb, Gunung Tabur, Sambaliung, Teluk Bayur.

Berada di daerah tropis dengan posisi geografis 10 LU – 20, 33 LS dan 1160 BT – 1190 BT Ketinggian di atas permukaan laut 5 – 55 m. Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau merupakan UPTD Dinas Kesehatan Kabupaten Berau. Klinik Bersalin ini sebelumnya bernama Balai Kesehatan Ibu Dan Anak (IDA) yang terletak di Jln. Pulau Derawan Tanjung Redeb, kemudian pindah ke alamat jl. Rambutan dan berganti nama Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA). Pada tahun 2003 Klinik ini mengalami renovasi total, dan pada tanggal 29 Nopember 2004 diresmikan oleh Wakil Bupati Berau Bapak Drs. H. Makmur HAPK, M.M. dan diberi nama “KLINIK BERSALIN SPESIALIS KEBIDANAN DAN ANAK KABUPATEN BERAU”. Dengan beroperasinya Klinik ini diharapkan dapat menambah satu sarana pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Berau berupa Pelayanan Spesialis Kebidanan dan Anak, dengan demikian Klinik ini turut menunjang program kesehatan dalam hal ini Kesehatan Ibu dan Anak. Disamping itu Klinik Bersalin ini juga turut andil menyumbang pendapatan daerah melalui retribusi pelayanan.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya masyarakat yang mandiri dan berpengetahuan untuk mampu mengetahui secara dini masalah kebidanan dan penyakit kandungan.

b. Misi

- Menurunkan Angka Kematian Ibu dan Bayi
- Meningkatkan mutu dan cakupan pelayanan kebidanan dan kandungan.
- Meningkatkan kemampuan pelayanan kasus kebidanan dan kandungan.
- Menjadikan Klinik Bersalin sebagai mitra masyarakat untuk menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.

3. Tujuan Berdirinya Klinik

Sesuai dengan latar belakang laporan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Berau yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara paripurna, tentunya Klinik Bersalin SKA mempunyai tujuan yang harus dicapai sesuai dengan Visi dan Misinya.

Pemberian pelayanan ini bertujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal bidang Kebidanan dan Anak, yang bertujuan kedepan dapat

menjadi tempat pelayanan yang sekaligus sebagai rujukan Puskesmas dan Bidan Swasta bidang Kebidanan dan Anak.

Adapun tujuan awal berdirinya Klinik Bersalin spesialis Kebidanan dan Anak ini adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatnya jangkauan pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan kebidanan dan Anak.
- b. Menurunnya angka kematian bayi dan ibu melahirkan, terutama yang mempunyai faktor resiko.
- c. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas

4. Dasar Hukum Pelayanan.

Dasar Hukum Pelayanan Publik

- a. Peraturan Pemerintah RI No : 96 tahun 2012
- b. Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi No 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan

5. Kegiatan Operasional Klinik Bersalin SKA

Pelayanan yang dilaksanakan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau pada hakekatnya mengacu pada kebijakan Pemerintah Kabupaten Berau dan Kebijakan Dinas Kesehatan Kabupaten Berau yaitu melaksanakan standar pelayanan yang tercantum di dalam *item-item* Perda No 7 Tahun 2011 tentang Retribusi.

Pelayanan yang dilaksanakan selama ini sudah mengarah pada standar pelayanan Rumah Sakit karena pelayanan yang dilakukan atas dasar standar pelayanan Dokter Spesialis. Ada dua pelayanan Dokter Spesialis yaitu Spesialis Obstetri Ginekologi dan Dokter Spesialis Anak, yang pelaksanaannya dalam lingkup rawat jalan dan rawat inap. Berikut rincian pelayanan yang dilaksanakan di Klinik bersalin Spesialis kebidanan dan Anak:

a. Pertolongan Persalinan

Pertolongan persalinan adalah pertolongan yang dilaksanakan di Klinik Bersalin SKA ini meliputi Tindakan persalinan normal dan tindakan persalinan abnormal. Tindakan persalinan normal dilakukan oleh dokter Sp.OG, Dokter Umum dan Bidan, sedangkan persalinan abnormal dilakukan oleh dokter Sp.OG dan dokter Umum.

b. Pelayanan Poli Kebidanan & Anak

Pelayanan poli Kebidanan dan Anak adalah pelayanan yang dilaksanakan secara berjadwal. Jadwal pelayanan Poli Kebidanan yaitu; hari Senin, Rabu Kamis dan Sabtu. Sedangkan jadwal pelayanan Poli Anak yaitu; hari Selasa.

c. Pelayanan poli Kebidanan ini dilaksanakan oleh Dokter Sp.OG yang didampingi oleh petugas poli klinik (bidan), sedangkan pelayanan poli Anak dilaksanakan oleh Dokter Sp.A didampingi oleh petugas poli klinik (bidan dan perawat). Dan untuk pelayanan poli Kebidanan yang sifatnya kontrol dan tidak berisiko dilakukan oleh bidan klinik yang dipertanggungjawabkan oleh dokter Sp.OG.

d. Tindakan Operatif

Tindakan operatif adalah tindakan operasi yang dilaksanakan di Klinik Bersalin SKA, dampak setelah operasi tidak berisiko, mengingat pada Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak belum tersedia Ruang ICU.

e. Pemeriksaan Ultrasonografi (USG)

Pemeriksaan USG adalah pemeriksaan yang dilaksanakan pada jam poli kebidanan dan pada pasien rawat jalan yang memerlukan pemeriksaan USG untuk menunjang diagnosa Medis.

f. Imunisasi Ibu Hamil & Balita

Immunisasi ibu hamil dilaksanakan pada saat ibu hamil memeriksakan kandungannya pada jadwal poli kebidanan, immunisasi yang diberikan saat ini yaitu Vaksin TT yang diberikan sesuai standar program. Sedangkan Immunisasi bayi dan balita dilaksanakan pada jadwal poli anak hari Selasa yang langsung dilakukan oleh dokter Sp.A. didampingi perawat atau bidan poli klinik. Immunisasi yang dilaksanakan yaitu: Hepatitis, BCG, DPT, Polio dan Campak.

g. Konseling Keluarga Berencana

Konseling keluarga berencana ini dilakukan oleh dokter Sp.OG dan bidan klinik yang bertugas di poli kebidanan, jadwal setiap hari kerja senin s/d sabtu. Macam pelayanan KB yaitu ; pil, suntik, IUD, Implan, alat kontrasepsi (kondom) dan MOW.

h. Konseling Tumbuh Kembang Balita

Konsultasi tumbuh kembang balita dilaksanakan sesuai jam poli klinik anak dilakukan oleh dokter Sp.A. didampingi dengan perawat poli klinik anak.

i. Rawat Inap Ibu dan perawatan bayi

Rawat inap ibu dilaksanakan di Klinik Bersalin SKA terhadap pasien Hiperemisis, post partum, post operatif, post curet dan lain-lain. Sedangkan perawatan bayi yaitu perawatan bayi rawat gabung yang lahir di Klinik Bersalin. Adapun lamanya perawatan paling lama empat hari perawatan.

j. Farmasi dan Apotek

Farmasi dan apotek dipertanggungjawabkan oleh Apoteker, dimana obat-obatan yang tersedia masih disubsidi oleh APBD Kabupaten Berau.

k. Instalasi Gizi

Instalasi gizi belum tersedia di Klinik Bersalin SKA yang sementara ini masih dikelola pihak ketiga, sedangkan menunya dihitung dan dijadwalkan oleh Ahli Gizi Klinik Bersalin SKA. Jadwal menu/ makan pasien tiga kali pemberian makan yaitu pagi pukul 07.00 wite, siang pukul 12.00 wite, dan sore pukul 17.00 wite.

l. *Recording* dan *Reporting*.

Recording dan *reporting* dilakukan oleh staf Tata Usaha dan Administrasi oleh pegawai Klinik Bersalin SKA.

m. Sterilisasi alat medis

Sterilisasi alat ini mempunyai ruangan khusus, dilakukan bertujuan untuk meminimalisasi infeksi skunder (infeksi nosokomial).

n. *Laundry dan Cleaning Service*

Ruang laundry tersedia satu ruangan untuk mencuci alat tenun Klinik Bersalin SKA yang digunakan untuk keperluan pelayanan pasien rawat inap, pasien operasi dan lain-lain. *Cleaning service* adalah petugas penunjang yang ada di klinik Bersalin SKA yang bertujuan untuk merawat, membersihkan dan menata sarana dan prasarana Klinik Bersalin SKA untuk kenyamanan pasien selama dalam perawatan.

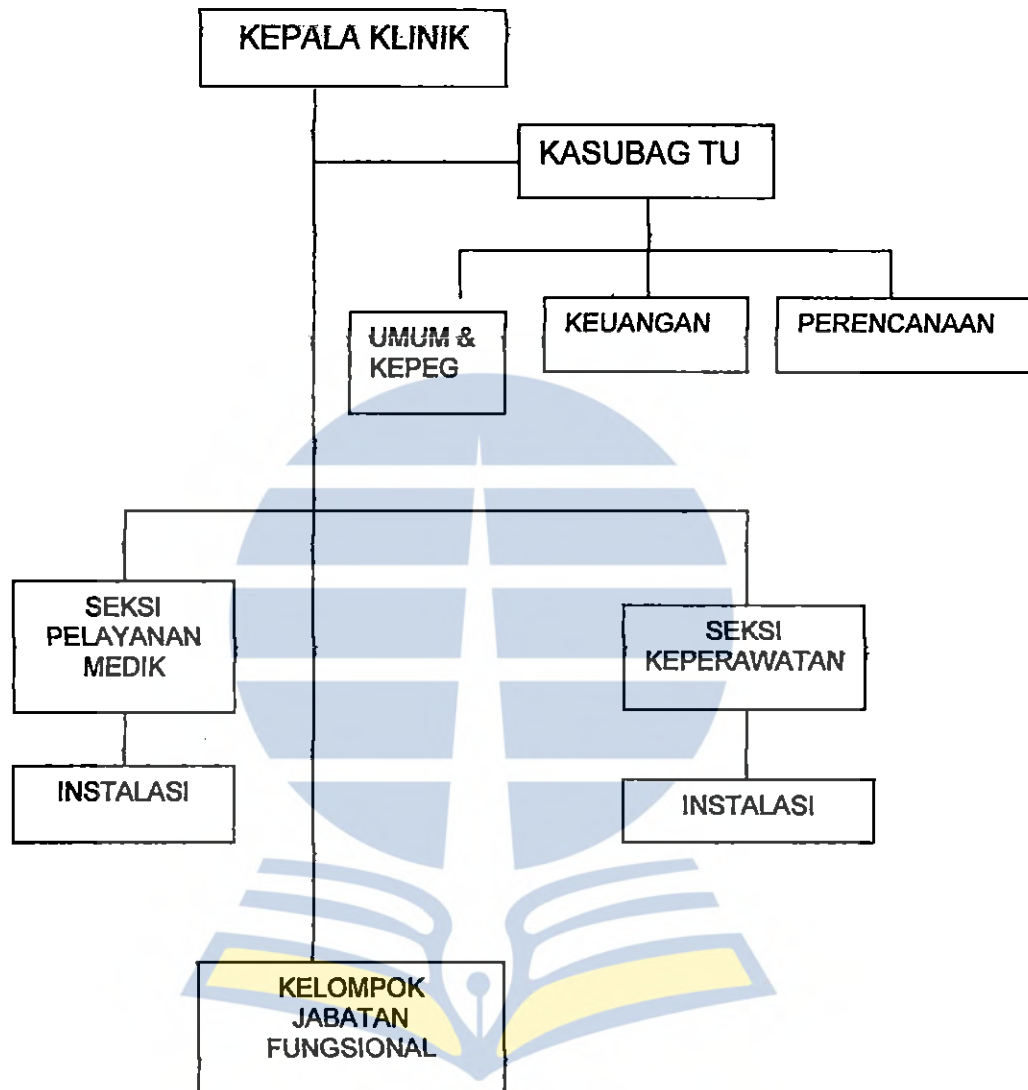
o. Rujukan

Rujukan adalah pasien yang apabila di Klinik Bersalin tidak bisa dilakukan tindakan mengingat sarana dan prasarana serta izin kelembagaan yang masih terbatas, maka akan dirujuk ke Rumah Sakit Umum dan atau keluar kota sesuai dengan kebutuhan pasien.

Semua hal diatas bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap pasien sesuai dengan kebutuhannya, tanpa melihat status sosial, ekonomi, ras dan agama ataupun kelompok tertentu. Dalam memberikan pelayanan diperlakukan sama yang mengacu pada hak-hak pasien.

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan rangka dan pola hubungan yang sistematis dan juga merupakan bagian-bagian yang saling berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan dalam usaha mencapai tujuan. Struktur Organisasi Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI

Gambar 2. Struktur Organisasi Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau

Sebagaimana diketahui bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan tidak hanya dilakukan pemerintah, tapi juga diselenggarakan oleh swasta. Oleh karena itu gambaran situasi ketersediaan tenaga kesehatan baik yang bekerja disektor pemerintah maupun swasta perlu diketahui. Sesuai dengan fungsi Pelayanan Kesehatan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau, maka tenaga medis dan keperawatan baik itu perawat maupun bidan menempati proporsi lebih banyak di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau.

Tabel 3. Rekapitulasi Daftar Ketenagaan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan Dan Anak Kabupaten Berau Tahun 2017

No	Jenis Tenaga	Status		Jumlah
		PNS	PN - PNS	
1.	Tenaga Medis	4	0	4
2.	Tenaga Paramedis Keperawatan	23	5	28
3.	Tenaga Paramedis Non Keperawatan	1	3	4
4.	Tenaga Non Medis	0	15	15
Jumlah		28	23	51

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berausebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien. Deskripsi kerarakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini. Sebab dengan menguraikan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, akan dapat diketahui identitas responden secara terperinci. Oleh karena itulah dalam deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan frekuensi kunjungan. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 85 orang responden, dimana dari 85 kuesioner yang dibagikan kepada responden, semua kuesioner telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itu akan disajikan deskripsi karakteristik responden yaitu sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Analisis demografik pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden. Menurut Robbins (2006: 121), analisis terhadap data jenis kelamin responden perlu untuk dilakukan karena adanya perbedaan penting antara pria dan wanita yang dapat mempengaruhi persepsi mereka. Gambaran umum mengenai pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berauberdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 3. berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	18,8	18,8	18,8
	Perempuan	69	81,2	81,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Dilihat dari jenis kelamin responden diatas, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69 responden atau 81,2% dan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 16 responden atau 18,8%. Responden dengan jenis kelamin perempuan yang mendominasi dalam penelitian ini, dikarenakan mayoritas pasien yang berobat ke Klinik Bersalin SKA adalah ibu hamil dan melahirkan.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan tingkat intelektualitas dari seseorang. Kondisi ini seringkali juga mencerminkan pemilihan lokasi untuk pemeriksaan kesehatan. Gambaran umum mengenai pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau berdasarkan kelompok pendidikan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	7,1	7,1	7,1
	SMP	7	8,2	8,2	15,3
	SLTA	54	63,5	63,5	78,8
	PT	18	21,2	21,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 5. di atas, yaitu persentase responden menurut tingkat pendidikan, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien dari kalangan yang berpendidikan SLTA sebanyak 63,5%, kemudian dari responden dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi (PT) 21,2%, SMP sebanyak 8,2%, dan SD sebesar 7,1%. Dari banyaknya penduduk yang berpendidikan tinggi atau tamatan SLTA ke atas (termasuk tamatan perguruan tinggi), ini membuktikan bahwa potensi sumber daya manusia di area penelitian berlangsung cukup bagus dilihat dari segi pendidikan.

c. Usia

Usia juga mencerminkan kondisi fisik dari seseorang. Dalam kaitannya dengan bidang kesehatan, umur dapat mencerminkan mengenai kebutuhan perawatan kesehatan tertentu pada diri seseorang. Dilihat dari faktor usia, responden dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kategori yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21 - 29 th	40	47,1	47,1	47,1
30 - 39 th	37	43,5	43,5	90,6
40 - 49 th	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel6. diperoleh persentase responden menurut usia, yang menunjukkan bahwa tingkat persentase pengelompokan responden yang terbesar adalah lebih banyak didominasi pasien yang berumur 21-29 tahun dengan persentase sebesar 47,1%, sedangkan pada kelompok usia 30–39 tahun persentasenya sebesar 43,5%, 40-49 tahun presentasinya 9,4%. Dapat dikatakan bahwa mayoritas pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah pasien yang berumur 21-29 tahun dan usia 30-39 tahun. Hal ini erat kaitannya dengan masa subur wanita, dimana usia subur wanita adalah sekitar umur 20-35 tahun.

d. Frekuensi Kunjungan

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan ke Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau yaitu dari 85 jumlah responden terdapat 46 responden dengan persentase 54,1% yang melakukan kunjungan untuk pertama kali, dan sebanyak 39 responden dengan persentase 45,9% yang melakukan kunjungan lebih dari 1 kali.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan ke-

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	46	54,1	54,1	54,1
	Lebih dari 1 kali	39	45,9	45,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 7. diperoleh diketahui bahwa tingkat persentase antara responden yang baru pertama kali berkunjung ke Klinik Bersalin SKA Berau tidak jauh berbeda dengan persentase responden yang berkunjung lebih dari satu kali.

Dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien rawat inap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah bersedia untuk melakukan kunjungan lagi dimasa yang akan datang ke Klinik Bersalin SKA Berau.

2. Analisa Deskripsi

Untuk menunjang kepuasan pasien, maka upaya yang dilakukan oleh Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah peningkatan kualitas pelayanan. Untuk menunjang kualitas pelayanan, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap fasilitas kesehatan adalah penerapan standar pelayanan meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan; produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan; dimana dalam peningkatan standar pelayanan maka dapat meningkatkan kepuasan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. Adapun standar pelayanan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada table 8.

Tabel 8. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan (X1)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	2,4	2,4	2,4
	Cukup Baik	73	85,9	85,9	97,6
	Sangat Baik	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 8. menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan kurang baik oleh sebanyak 2 orang (2,4%), cukup baik oleh sebanyak 73 orang (85,9%), dan sangat baik oleh sebanyak 10 orang (11,8%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa prosedur pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

b. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel 9.

Tabel 9. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan (X2)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	78	91,8	91,8	91,8
	Sangat Baik	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 9. menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan cukup baik oleh sebanyak 78 orang (91,8%), dan sangat baik oleh sebanyak 7 orang (8,2%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

c. Biaya Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel10.

Tabel 10. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan (X3)				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	2,4	2,4
	Cukup Baik	77	90,6	92,9
	Sangat Baik	6	7,1	100,0
	Total	85	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 10. menunjukkan bahwa biaya pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan kurang baik oleh sebanyak 2 orang (2,4%), cukup baik oleh sebanyak 77 orang (90,6%), dan sangat baik oleh sebanyak 6 orang (7,1%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa biaya pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

d. Produk Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel 11.

Tabel 11. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Produk Pelayanan

		Produk Pelayanan (X4)			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Cukup Baik	83	97,6	97,6	97,6
	Sangat Baik	2	2,4	2,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 11. menunjukkan bahwa produk pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan cukup baik oleh sebanyak 83 orang (97,6%), dan sangat baik oleh sebanyak 2 orang (2,4%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa produk pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

e. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel 12.

Tabel 12. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana (X5)				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	71	83,5	83,5
	Sangat Baik	14	16,5	100,0
Total		85	100,0	100,0

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 12. menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan cukup baik oleh sebanyak 71 orang (83,5%), dan sangat baik oleh sebanyak 14 orang (16,5%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

f. Kompetensi Petugas

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel 13.

Tabel 13. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Petugas

Kompetensi Petugas (X6)				
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	72	84,7	84,7
	Sangat Baik	13	15,3	100,0
Total		85	100,0	100,0

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 13. menunjukkan bahwa kompetensi petugas di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan cukup baik oleh sebanyak 72 orang (84,7%), dan sangat baik oleh sebanyak 13 orang (15,3%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa kompetensi petugas di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah cukup baik.

g. Kepuasan Pasien

Berdasarkan data yang terkumpul, setelah dilakukan analisis maka diperoleh hasil seperti pada tabel 14.

Tabel 14. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien (Y)			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Kurang Puas	1	1,2	1,2	1,2
	Cukup Puas	62	72,9	72,9	74,1
	Sangat Puas	22	25,9	25,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah, 2017

Data pada tabel 14. menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau dinyatakan kurang puas oleh sebanyak 1 orang (1,2%), puas oleh sebanyak 62 orang (72,9%), dan sangat puas oleh sebanyak 22 orang (25,9%).

Dengan demikian mayoritas pasien rawat inap menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah memuaskan.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas memiliki makna jika bergerak dari 0,00 sampai 1,00 dan batas minimum koefisien korelasi sudah dianggap memuaskan jika $r = 0,30$. Uji validitas butir angket variabel bebas dan variabel terikat menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for windows. Penyebaran kuisioner khusus dalam uji validitas dan reliabilitas diberikan kepada 30 orang diluar responden penelitian.

Nilai r tabel dengan derajat kepercayaan 95%, menunjukkan nilai sebesar 0,361. Sehingga diketahui terdapat 2 (dua) butir pernyataan yang tidak valid pada kuesioner karena nilai r hitungnya lebih kecil dari r tabel yaitu: pernyataan pada variabel waktu pelayanan (X2) butir ke 15, yaitu, "*Menunggu obattidak lebih dari 1 jam.*" dan pernyataan pada variabel biaya pelayanan (X3) butir ke 20, yaitu "*Tagihan terperinci dengan jelas dan benar.*"

Pernyataan yang tidak valid kemudian dikeluarkan dari kuesioner, untuk selanjutnya dilakukan revisi kuesioner dengan mencantumkan butir pernyataan yang valid yaitu sebanyak 30 butir pernyataan (Tabel 15). Setelah semua butir pernyataan dalam penelitian dinyatakan valid dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

Tabel 15. Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	r- table	Keterangan
X1	Butir-1	,735	0,30	Valid
	Butir-2	,820	0,30	Valid
	Butir-3	,787	0,30	Valid
	Butir-4	,538	0,30	Valid
	Butir-5	,757	0,30	Valid
	Butir-6	,568	0,30	Valid
	Butir-7	,437	0,30	Valid
	Butir-8	,727	0,30	Valid
	Butir-9	,931	0,30	Valid
X2	Butir-10	,862	0,30	Valid
	Butir-11	,733	0,30	Valid
	Butir-12	,806	0,30	Valid
	Butir-13	,793	0,30	Valid
	Butir-14	,670	0,30	Valid
X3	Butir-16	,697	0,30	Valid
	Butir-17	,823	0,30	Valid
	Butir-18	,950	0,30	Valid
	Butir-19	,950	0,30	Valid
X4	Butir-21	,539	0,30	Valid
	Butir-22	,908	0,30	Valid
	Butir-23	,954	0,30	Valid
	Butir-24	,930	0,30	Valid
X5	Butir-25	,622	0,30	Valid
	Butir-26	,806	0,30	Valid
	Butir-27	,448	0,30	Valid
	Butir-28	,664	0,30	Valid
	Butir-29	,885	0,30	Valid
	Butir-30	,689	0,30	Valid
	Butir-31	,850	0,30	Valid
	Butir-32	,522	0,30	Valid

X6	Butir-33	,888	0,30	Valid
	Butir-34	,888	0,30	Valid
	Butir-35	,965	0,30	Valid
	Butir-36	,965	0,30	Valid
	Butir-37	,779	0,30	Valid
Y	Butir-38	,884	0,30	Valid
	Butir-39	,946	0,30	Valid
	Butir-40	,837	0,30	Valid

Sumber : Data diolah, 2017

b. Uji Reliabilitas

Prosedur pengujian reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien reliabilitas *alpha*. Data untuk menghitung koefisien reliabilitas *alpha* diperoleh melalui penyajian satu bentuk skala yang dikenakan hanya sekali saja pada sekelompok responden (*single-trial administration*). Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien *alpha* dari *Cronbach*. Teknik koefisien *alpha* untuk menguji reliabilitas alat ukur dihitung dengan bantuan program SPSS version 22.0 for windows.

Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Variabel	Koefisien reliabilitas	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	0,829	Reliabel
2	Waktu penyelesaian	0,906	Reliabel
3	Biaya pelayanan	0,935	Reliabel
4	Produk pelayanan	0,911	Reliabel
5	Sarana dan prasarana	0,842	Reliabel

6	Kompetensi petugas	0,963	Reliabel
---	--------------------	-------	----------

Dari hasil perhitungan yang dilakukan terlihat bahwa masing-masing variabel memenuhi kriteria reliabilitas karena mempunyai nilai *alpha* lebih besar dari 0,6. Hal tersebut berarti alat ukur dalam penelitian sudah memiliki reliabilitas yang baik.

4. Analisis Pengaruh Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien secara Parsial

Tabel 17. Hasil Koefisien Regresi Variabel Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat-Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,027	,451		2,278	,023
	Prosedur Pelayanan (X1)	,069	,032	,125	2,198	,029
	Waktu Pelayanan (X2)	,120	,042	,142	2,859	,025
	Biaya Pelayanan (X3)	,352	,210	,204	1,673	,098
	Produk Pelayanan (X4)	,110	,066	,173	1,683	,096
	Sarana dan Prasarana (X5)	,119	,049	,129	2,416	,016
	Kompetensi Petugas (X6)	,063	,057	,114	1,096	,276

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 16, dapat disusun persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5 + \beta_6.X_6$$

$$Y = 1,027 + 0,069.X_1 + 0,120.X_2 + 0,352.X_3 + 0,110.X_4 + 0,119.X_5 + 0,063.X_6$$

Dimana:

1,027: Variabel independen yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan; produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan pasien. Nilai konstanta kepuasan pasien sebesar 1,027. menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien.

0,069.X1: Besarnya koefisien regresi variabel prosedur pelayanan sebesar 0,069 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel prosedur pelayanan maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,069 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

0,120.X2: Besarnya koefisien regresi variabel waktu penyelesaian sebesar 0,120 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel waktu penyelesaian maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,120 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

0,352.X3: Besarnya koefisien regresi variabel biaya pelayanan sebesar 0,352 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel biaya pelayanan maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,352 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

0,110.X4: Besarnya koefisien regresi variabel produk pelayanan sebesar 0,110 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel produk pelayanan maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,110 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

0,119.X5: Besarnya koefisien regresi variabel sarana dan prasarana 0,119 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel sarana dan prasarana maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,119 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

0,063.X6: Besarnya koefisien regresi variabel kompetensi petugas sebesar 0,063 yang berarti setiap peningkatan 1 satuan variabel kompetensi petugas maka secara positif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,063 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan; produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan pasien. Sedangkan variabel bebas yang paling dominan adalah variabel biaya pelayanan sebesar 0,352 terhadap kepuasan pasien.

5. Analisis Pengaruh Variabel Layanan Terhadap Kepuasan Pasien secara Simultan

Uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel pelayanan yang terdiri atas prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas bersama-sama terhadap variabel kepuasan pasien.

Tabel 18. Hasil Uji Anova Variabel Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,589	6	10,598	7,622	,000 ^b
	Residual	108,458	78	1,390		
	Total	172,047	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Petugas (X6), Produk Pelayanan (X4), Sarana dan Prasarana (X5), Prosedur Pelayanan (X1), Biaya Pelayanan (X3), Waktu Pelayanan (X2)

Sumber : Data diolah, 2017

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *r square* dan dinyatakan dalam persentase. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19. Nilai Koefisien Determinasi Variabel Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	,632	,602	0,891

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Petugas (X6), Produk Pelayanan (X4), Sarana dan Prasarana (X5), Prosedur Pelayanan (X1), Biaya Pelayanan (X3), Waktu Pelayanan (X2)

Sumber : Data diolah, 2017

Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 0,632. Hal ini berarti sebesar 63,2 persen variabel kepuasankonsumen dapat dijelaskan oleh

variasidari variabel independen tersebut yaitu, variabelprosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan,produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas sedangkan 36,8 persen dijelaskanoleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Secara umum penilaian terhadap variabel pelayanan adalah memuaskan karena mayoritas responden menanggapi variabel prosedur pelayanan sebesar (85,9%), waktu penyelesaian (91,8%), biaya pelayanan (90,6%), produk pelayanan (97,6%), sarana dan prasarana (83,5%), kompetensi petugas (84,7%) cukup baik. Untuk variabel kepuasan pasien sendiri responden menanggapi pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah memuaskan (sebesar 72,9%).

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat diketahui bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan dimana hasil uji determinasi diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,632. Hal ini berarti sebesar 63,2 persen variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen tersebut yaitu, variabel prosedur pelayanan sebesar, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas. Sedangkan 36,8persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014: 271) bahwa ada berbagai macam hal yang diyakini merupakan faktor-faktor yang sangat penting

dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, diantaranya ditentukan oleh harapan konsumen, kualitas produk atau pelayanan jasa.

Hasil uji F diperoleh $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$, sehingga terbukti bahwa variabel prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan konsumen dan sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono, (2014: 272) bahwa “kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan.” Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2014: 272).

Penelitian ini mengemukakan bahwa hasil koefisien regresi diketahui variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel biaya pelayanan yaitu dengan nilai $B = 0,352$. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000: 354) bahwa “harga adalah sebuah nilai/uang yang dapat ditukar dengan produk atau jasa untuk mendapatkan suatu keuntungan produk/jasa tersebut.” Harga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam membeli suatu produk/jasa yang diinginkan.

Konsumen akan melihat terlebih dahulu harga yang tercantum pada sebuah produk, karena sebelum membeli konsumen sudah berpikir tentang sistem hemat yang tepat. Selain itu konsumen dapat berpikir tentang harga yang ditawarkan memiliki kesesuaian dengan produk yang telah dibeli. Pemikiran tersebut penting bagi para konsumen untuk menjadikan sebuah pertimbangan dalam membeli (Schiffman & Kanuk, 2006: 264). Sedangkan harga juga termasuk salah satu bagian dari bauran pemasaran, yang merupakan bagian penting bagi para produsen yang akan menjadi calon pelanggannya (Kotler, 2000: 354).

Untuk variabel yang pengaruhnya paling kecil adalah variabel sarana dan prasarana yaitu dengan nilai $B = 0,063$ dan nilai $\text{sig} = 0,276$. Kompetensi petugas mungkin secara proses tidak dapat dinilai oleh pasien, tapi dapat dinilai dari segi *outcome* yang diperoleh pasien dari hasil kerja dan ketrampilan atau komunikasi langsung antara petugas dan pasien. Peningkatan kompetensi petugas ini sebenarnya sangat perlu untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas (Tjiptono, 2014:143).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

Dari uraian dan analisis data sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

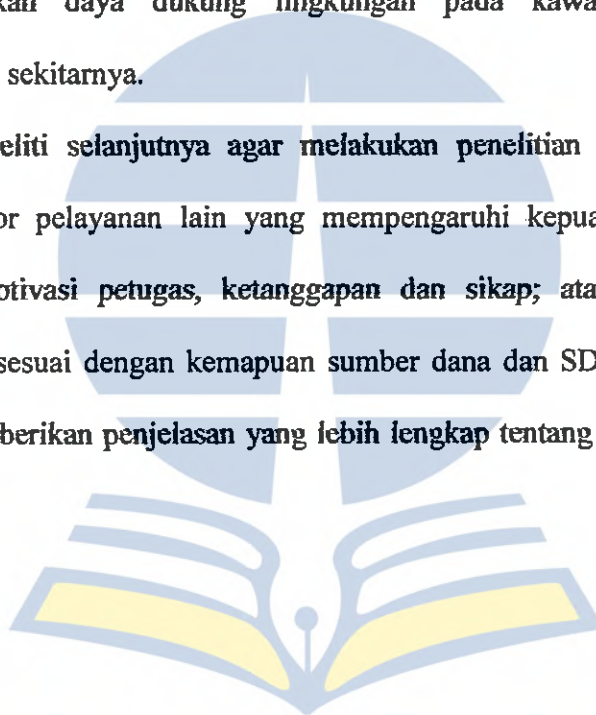
1. Kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau adalah termasuk kategori memuaskan, dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai variabel prosedur pelayanan sebesar (85,9%), waktu penyelesaian (91,8%), biaya pelayanan (90,6%), produk pelayanan (97,6%), sarana dan prasarana (83,5%), kompetensi petugas (84,7%) cukup baik. Untuk variabel kepuasan pasien sendiri responden menanggapi pelayanan di Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau adalah memuaskan (sebesar 72,9%).
2. Variabel prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Uji F diperoleh $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ maka hipotesis (H_0) diterima.

B. Saran

Dari hasil analisis yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis ajukan tentang layanan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan konsumennya dapat meningkat pula.
2. Perbaiki penampilan untuk para staf dan petugas agar dapat memberikan kesan rapih dan ramah kepada pasien.
3. Renovasi dan pembersihan bangunan perlu dilakukan oleh Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau agar terlihat lebih elegan dan baru sehingga dapat meningkatkan nilai jual Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau dimata masyarakat umum.
4. Pembaruan sarana dan prasarana diperlukan mengingat terus meningkatnya kebutuhan akan teknologi dan hardware baru dalam menunjang kegiatan administrasi.
5. Menyediakan kotak saran dan kritik, agar konsumen bisa menyampaikan saran dan kritik nya secara tertulis

6. Dalam rangka menciptakan dan memberikan kepuasan pasien pihak Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berauperlu mengadakan perbaikan secara terus menerus terutama memperhatikan kritik dan keluhan konsumen.
7. Diperlukan studi lanjutan terhadap pengembangan sistem sanitasi secara khusus dan terpadu pada Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kab. Berau. Selain bertujuan untuk menjaga kondisi lingkungan tetap terjaga baik, juga untuk meningkatkan daya dukung lingkungan pada kawasan perumahan dan lingkungan sekitarnya.
8. Untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor pelayanan lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya dengan motivasi petugas, ketanggapan dan sikap; atau dengan melakukan intervensi sesuai dengan kemampuan sumber dana dan SDM yang ada sehingga dapat memberikan penjelasan yang lebih lengkap tentang kualitas layanan yang diberikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2006). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Departemen Kesehatan RI.
- Ariani, Dorothea, W.(2003). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Arikunto, S. (1993). *Dasar - Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Atmawati, R., dan M., Wahyudin. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*.5.(1), Diunduh 11 Januari 2017.dari situs World Wide Web<https://publikasiilmiah.ums.ac.id>.
- Azwar, S. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Barata, Atep. D.(2001). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dekker, A. Steven. (2001). *Measure Service Quality: Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*. Vol. 56. (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Gaspersz, Vincent. (2003). *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imam, G. (2011). *Analisis Multivariat dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Indriaty, D. R., & Rahardjo, S. T. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Universitas Diponegoro.Diunduh 20Maret 2017.dari situs World Wide Web<https://scholar.google.com/scholar.ac.id>.
- Jaya, I., dan Indra Syafurudin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A RSCM.*Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 1.(1). Diunduh 07 September 2016.dari situs World Wide Web <http://ejournal.unpak.ac.id> .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 63. (2003). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Khasanah, I., dan Octarina, D.P. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Aset*, Diunduh 11 Januari 2017. dari situs WorldWide Web <http://www.jurnal.widyamanggala.ac.id>.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Menganalisis Pasar Konsumen dan Prilaku Pembeli*. Jilid I Ed. Millenium. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kurnawan. (2005). *Definisi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mas'ud, F. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Marcel, D. (2003). *Service Quality in Concept and Theory*. New York, USA: American Press.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oemi. (1995). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*. Wisconsin, USA: ASQ Quality Press.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV ALFABETA.
- Pasuraman. (2001). *Delivery Quality Service. Balancing Customer Perseption and Expectation*. New York, USA: The Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/II (2011).
- Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 12 Tahun (2009). *Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Kabupaten Berau*.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah LM. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Profil Klinik Bersalin Spesialis Kebidanan dan Anak Kabupaten Berau. (2014).
- Ratminto dan Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Robbins, S.P.(2006). *Perilaku Organisasi*, Ed 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Samuelson, J. (2000). *Application of Quality Service Theory*. New York,USA: Published by John Wiley and Sons.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L. L. (2006). *Consumer Behavior (7th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Sekaran, U.(2000). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku I. Jakarta: Salemba Empat.
- Stemvelt, Robert C. (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon Inc.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Syamsuddin, (1999). *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*. Bandung. Penerbit Tarsito.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H.(2003). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Utama, Agung, (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.*Jurnal Optimasi Sistem Industri*.Diunduh 07 September 2016.dari situs World Wide Web <http://staff.uny.ac.id> .
- Utami, A.T., Ismanto H, dan Lestari Y, (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. *Jurnal Manajemen Kesehatan Publik*. Diunduh 07 September 2016.dari situs World Wide Web: <https://www.researchgate.net> .
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L.(2003). (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.

KUESIONER**(TENTANG)****PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP PADA KLINIK BERSALIN SPESIALIS KEBIDANAN DAN ANAK
KABUPATEN BERAU****I. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Petunjuk :Bapak/Ibu/Saudara/I diminta menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan *check list* (✓) pada kotak yang telah tersedia.

Nomor Responden

..... (diisi oleh petugas)

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Pendidikan Terakhir

- ☐ SD
- ☐ SLTP
- ☐ SLTA
- ☐ PT

3. Usia

- ☐ 20-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49

4. Frekuensi kunjungan Rawat Inap di Klinik Bersalin SKA Kab. Berau

- ☐ Satu kali
- ☐ Lebih dari satu kali



II. Daftar Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

Berilah penilaian respon Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda check list (✓) di bawah ini:

Keterangan:

SangatTidakSetuju = STS

TidakSetuju = TS

Setuju = S

SangatSetuju = SS

Prosedur pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Prosedur administrasi di Klinik Bersalin SKA Berau mudah dan Cepat				
2	Proses kegiatan administrasi dilakukan secara teratur				
3	Petugas dan dokter tepat waktu dalam memberikan pelayanan				
4	Terlalu banyak persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pendaftaran				
5	Bukti pembayaran selalu diserahkan setelah melakukan transaksi				
6	Klinik Bersalin SKA Berau dalam mengambil tindakan selalu dengan persetujuan pasien atau keluarga pasien				
7	Ada papan alur pelayanan Klinik Bersalin sehingga memudahkan pasien.				
8	Bila ada perubahan jadwal praktek, pasien mendapat informasi				
9	Adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan Klinik Bersalin SKA Berau.				

Waktu pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
10	Pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang ditentukan				
11	Jadwal visite dokter sesuai dengan waktu yang ditentukan				
12	Waktu untuk melakukan tindakan layanan dilakukan dengan segera.				
13	Persiapan berkas atau <i>file</i> pasien dilakukan dengan cepat (Tidak lebih dari 1 jam)				
14	Tenaga medis dan karyawan memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan pasien				
15	Menunggu obat tidak lebih dari 1 jam.				

Biaya pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
16	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan harga yang ditetapkan.				
17	Dokter, Bidan, dan perawat bekerja dengan handal dan tidak menunggu waktu lama untuk konsultasi sesuai tarif yang berlaku di klinik bersalin SKA Kab. Berau.				
18	Penarikan tarif biaya sesuai dengan pelayanan yang diterima				
19	Layanan biaya yang cepat dan tepat.				
20	Tagihan terperinci dengan jelas dan benar.				

Produk pelayanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
21	Pelayanan dokter spesialis tersedia				
22	Kelengkapan obat – obatan diapotek				
23	Peralatandansaranapenunjangleengkap(laboratorium, radiologi).				
24	Fasilitaspenangananpasientersediadenganlengkap. (IGD, OK, ICU)				

Sarana dan prasarana

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
25	Klinik Bersalin SKA Berau memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, toilet dan kantin				
26	Klinik Bersalin SKA Kabupaten Berau memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman				
27	Peralatan yang digunakan oleh tenaga medis selalu dalam keadaan bersih dan terjaga				
28	Ruang rawat inap terlihat terjaga kebersihannya				
29	Ada petunjuk arah yang jelas untuk tiap ruangan (bagian/unit/ Apotek / poliklinik)				
30	Terdapat fasilitas kamar mandi yang bersih dan nyaman.				
31	Fasilitas pembayaran yang mudah dan terjangkau				
32	Fasilitas tempat ibadah yang bersih				

Kompetensi petugas

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
33	Dokter Memberikan keterangan diagnosa dengan jelas dan pengobatan dengan tepat.				
34	Petugas medis yang bekerja di Klinik Bersalin SKA Berau memiliki kompetensi dan kemampuan yang baik				
35	Tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien				
36	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi, sopan dan sesuai dalam berseragam memakai tanda pengenal.				
37	Saya merasa yakin terhadap apapun keputusan petugas medis dan paramedis				

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
38	Saya puas terhadap pelayanan di klinik bersalin SKA Berau				
39	Saya puas terhadap pelayanan administrasi di klinik bersalin SKA Berau				
40	Saya bersedia untuk melakukan pemeriksaan di klinik bersalin SKA berau				