



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh :

**ALVIONITA HARAHAH
1440200138**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN
2018**



**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS
LABUHAN RASOKI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis dan Islam*

Oleh

**ALVIONITA HARAHAH
NIM. 1440200138**

Pembimbing I

**Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003**

Pembimbing II

**Hamni Fadliah Nasution, M.Pd
NIP. 1983031 201801 2 001**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2018



**KEMENTERIAN AGAMA RERUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Skripsi
a.n **ALVIONITA HARAHAP**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 11 Oktober 2018
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **ALVIONITA HARAHAP** yang berjudul: ***Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara.***

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen dan Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani siding munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317201801 2 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ALVIONITA HARAHAHAP**
NIM : 14 402 00138
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah (Manajemen Bisnis-3)
Judul Skripsi : **"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara"**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 11 Oktober 2018
Saya yang Menyatakan,



ALVIONITA HARAHAHAP
14 402 00138

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ALVIONITA HARAHAP
NIM : 14 402 00138
Jurusan : Ekonomi Syariah (Manajemen Bisnis-3)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara"**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

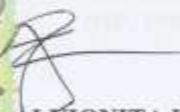
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal, 11 Oktober 2018

Yang Menyatakan




ALVIONITA HARAHAP
14 402 00138



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : **ALVIONITA HARAHAP**
Nim : **14 402 00138**
Fakultas/Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah-4 MB-3**
Judul Skripsi : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap
Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan
Padangsidimpuan Tenggara**

Ketua

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Sekretaris

Muhammad Isa, S.T.,M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Muhammad Isa, S.T.,M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

Azwar Hamid, M.A
NIP. 19860311 201503 1 005

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : **Padangsidimpuan**
Hari/Tanggal : **Rabu, 14 November 2018**
Pukul : **10.00 WIB s/d 12.00 WIB**
Hasil/Nilai : **Lulus/75,5 (B)**
Predikat : **Amat Baik**
IPK : **3,30**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon(0634) 22080 Faximile(0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS
LABUHAN RASOKI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

**NAMA : ALVIONITA HARAHAAP
NIM : 14 40200138**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 30 November 2018
Dekan,



[Handwritten Signature]
**Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Ekonomi Syariah konsentrasi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil

Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak H. Dr. Anhar, MA selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr.H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, S.E.I., MA sebagai plt ketua Jurusan Ekonomi Syariah, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M selaku pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa kepada kedua orangtua Ayahanda Ali Umar dan Ibunda Sumiati yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Abanganda Ari Ashari Harahap S,Pt. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti selama ini. Amiin ya Rabbal'alamin.
8. Untuk sahabat-sahabat tercinta peneliti, Ariyanti Putri, Nopri Yani Harahap, Nurasyiah S.E, Evnida Lubis S.E, Syarifah Aini Rangkuti S.E, Leoni Putri Lubis S.E, , Zahratul Aini Nasution S.E, Lina, Adek Irma Dewi Safitri dan teman lainnya yang telah memberikan semangat serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014, teristimewa Ekonomi Syariah 4 (Manajemen Bisnis Syariah) 2014 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E, serta teman-teman KKL kelompok 9 Desa Sukadame dan teman magang di Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan angkatan 2014.
10. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, yang telah membantu peneliti dalam mencari data dan memberikan pengetahuan tentang pelayanan di Puskesmas Labuhan

Rasoki . Bapak H. Kombang Ali Yasin, SKM, M. Kes selaku Kepala Puskesmas.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Oktober 2018

Peneliti,

ALVIONITA HARAHAHAP
NIM. 14 402 00138

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es dan Ye
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha

ء	hamzah	.. ? ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

اَل . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

ABSTRAK

Nama : ALVIONITA HARAHAAP

Nim : 14 402 00138

Judul : ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Berdasarkan Latar belakang penelitian ini adalah dimana jumlah kunjungan pada tahun 2017 mengalami naik turun setiap bulannya. Hal ini sangat mungkin terjadi disebabkan karena pelayanan yang belum optimal untuk mencapai kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki. Maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki.

Penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu manajemen. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori dalam buku Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra yang menyatakan bahwa dalam bisnis jasa dan layanan karyawan merupakan elemen krusial yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh pelanggan. Bila elemen tersebut diabaikan, maka dalam waktu yang tidak terlalu lama penyedia jasa akan kehilangan banyak pelanggan lama dan dijauhi calon pelanggan. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa yang lebih mampu memberikan layanan yang lebih baik.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Labuhan Rasoki yang pernah berobat di Puskesmas Labuhan Rasoki, sampel yang diambil sebanyak 94 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability* sampling dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner, wawancara, studi pustaka. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Hasil penelitian IPA yang menunjukkan bahwa terdapat 17 atribut yang berada pada kuadrat kedua (pertahankan prestasi) yang mana atribut-atribut yang memiliki kinerjanya sudah sangat baik dan dianggap penting oleh masyarakat. Sedangkan berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI sebesar 68,21%. Kepuasan pada Puskesmas Labuhan Rasoki berada pada range 0,66-0,80. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Labuhan Rasoki untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria “puas”.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan, pelanggan, Puskesmas Labuhan Rasoki

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENULISAN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN FEBI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian.....	11
G. Kegunaan Penelitian.....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	15
1. Kepuasan Masyarakat.....	15
2. Puskesmas.....	22
3. Pelayanan.....	24
4. Kualitas Jasa.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pikir.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian.....	44
C. Populasi Dan Sampel.....	44
D. Sumber Data.....	46
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	46
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
G. Analisis Data.....	49
1. Statistik Deskriptif.....	50
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
3. <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	54

BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Puskesmas Labuhan Rasoki	57
1. Letak dan Geografis.....	57
2. Visi dan Misi	57
3. Struktur Organisasi	58
B. Karakteristik Responden	58
C. Hasil Analisis Data.....	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas	68
D. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	69
E. F. Analisis Strategi IPA	75
G. <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	82
H. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
Daftar Pustaka	
Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Data kunjungan pasien tahun 2017	2
Tabel I. 2	Defenisi Operasional Variabel	9
Tabel II. 1	Penelitian terdahulu	39
Tabel III. 1	Indikator skor.....	48
Tabel III. 2	Indikator angket pelayanan.....	48
Tabel III. 3	<i>Customer Satisfaction Indeks</i>	55
Tabel III. 4	<i>Interpretasi Customer Satisfaction Indeks</i>	56
Tabel IV. 1	Uji validitas indikator kepentingan.....	64
Tabel IV. 2	Uji validitas indikator kinerja.....	65
Tabel IV. 3	Reliability indikator kepentingan	67
Tabel IV. 4	Reliability indikator kinerja.....	67
Tabel IV. 5	Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.....	68
Tabel IV. 6	Tempat kedudukan atribut-atribut pelayanan.....	79
Tabel IV. 7	Hasil Perhitungan CSI.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan.....	27
Gambar II. 2 Model manajemen pelayanan.....	28
Gambar II. 3 Matriks penilaian pelayanan.....	33
Gambar II. 4 Penilaian kualitas pelayanan	34
Gambar II. 5 Model kerangka pikir	43
Gambar III. 1 Diagram kartesius	53
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi.....	58
Gambar IV. 2 Persentase berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar IV. 3 Persentase berdasarkan Usia	60
Gambar IV. 4 Persentase berdasarkan jenis pekerjaan.....	61
Gambar IV. 5 Persentase berdasarkan pendidikan.....	62
Gambar IV. 6 Persentase berdasarkan pendapatan	63
Gambar IV. 7 Diagram Kartesius.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Angket
- Lampiran 2 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden atribut tingkat kinerja
- Lampiran 3 Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden atribut tingkat kepentingan
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja
- Lampiran 5 Uji Validitas tingkat Kinerja
- Lampiran 6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 7 Tabel r
- Permohonan Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Mohon Izin Riset
- Surat Balasan Riset
- Surat Selesai Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia ialah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional dinas kesehatan yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat. Masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satunya ialah masalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Jika seseorang sedang dalam keadaan sakit maka aktifitas sehari-harinya akan terganggu dan tidak berjalan dengan baik.

Dengan melihat semakin tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, diperlukan usaha untuk peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu Puskesmas harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

The world competitiveness yearbook merupakan laporan tahunan yang diterbitkan oleh lembaga internasional untuk melihat peringkat terbaik tiap tahunnya. Dilihat dari data *the world competitiveness yearbook* tahun 2016 tentang peringkat pelayanan kesehatan di dunia Indonesia berada pada

peringkat ke 48 (empat puluh delapan) dari 61 (enam puluh satu) negara. Dilihat dari data tersebut pelayanan kesehatan di Indonesia masih kurang baik dan perlu perbaikan untuk meningkatkan pelayanannya.¹

Puskesmas Labuhan Rasoki adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah desa Labuhan Rasoki dan sekitarnya. Dengan adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Labuhan Rasoki diharapkan masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap Puskesmas Labuhan Rasoki. Sebagai perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan Puskesmas Labuhan Rasoki melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Jumlah kunjungan yang tercatat dari bulan Januari sampai bulan Desember 2017 sangat bervariasi. Berikut data jumlah kunjungan pasien:

Tabel I.1
Data Kunjungan Pasien Puskesmas Desa Labuhan Rasoki
Tahun 2017

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	109
2	Februari	115
3	Maret	126
4	April	136
5	Mei	140
6	Juni	140
7	Juli	150
8	Agustus	97
9	September	132
10	Oktober	89
11	November	117

¹<https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-ranking/competitiveness/2017> , diakses 8 Juni 2018, jam 09.12 WIB.

12	Desember	79
----	----------	----

Sumber: Data kunjungan Puskesmas Labuhan Rasoki tahun 2017

Dari tabel I.1 di atas dapat diketahui bahwa dari bulan Januari sampai Desember kunjungan yang paling banyak ialah pada bulan Juli sebanyak 150 kunjungan, dan yang paling sedikit pada bulan Desember sebanyak 79 kunjungan. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Labuhan Rasoki berdasarkan tabel diatas menunjukkan adanya kemudahan akses untuk mendapat pelayanan kesehatan. Namun banyaknya jumlah pasien, banyak yang menuntut karena mengantri lama di loket pendaftaran. Permasalahan ini peneliti temui pada saat peneliti melakukan pra riset dengan langsung mendatangi Puskesmas Labuhan Rasoki.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Puskesmas Labuhan Rasoki, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Winda yang pernah menggunakan jasa kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas kurang memberikan kepuasan karena kurangnya ketanggapan mereka dalam melayani pasien, serta petugas pelayanan yang tidak mudah untuk ditemui. Dimana petugas pelayanan sering datang terlambat dan tidak tepat waktu.²

²Hasil Wawancara dengan ibu Winda (Kamis 15 Februari 2018, pukul 15:00 WIB)

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³ Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Kotler, Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan.⁴ Kepuasan pasien tercipta dari pengalaman pasien di masa lalu, dimana saat pasien berkunjung ke Puskesmas dan merasakan sendiri pelayanan yang diberikan kepada pasien tersebut.

Pelayanan adalah sesuatu yang ditawarkan kepasar untuk memenuhi suatu kebutuhan.⁵ Penyusunan indeks kepuasan masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas

³Philip kotler, *Manajemen pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 1994), hlm. 52.

⁴Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip- Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2001),hlm. 9.

⁵Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 170.

pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.⁶ Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara tepat, ramah, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi pasien yang menerimanya. Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (unggul), sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Labuhan Rasoki yaitu dengan memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun (5S) kepada setiap pasien yang datang berobat ke puskesmas, dengan memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik kepada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberikan pelayanan secara tepat dan cepat kepada pasien.

Puskesmas ini mempunyai dua jenis kegiatan yaitu rawat inap dan rawat jalan, jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan puskesmas ini antara lain balai pengobatan umum, kesehatan ibu dan anak, KB, imunisasi, Pengobatan gigi, dan kesehatan lingkungan. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang

⁶Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman untuk Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (<http://www.slideshare.net>, diakses 11 juli 2018 pukul 21.05 WIB).

diberikan oleh puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap Puskesmas. Hal ini tentunya tidak diinginkan, karena pada dasarnya Puskesmas adalah lembaga pelayanan publik yang bertujuan untuk melayani masyarakat Indonesia dibidang pelayanan kesehatan secara cepat, tepat dan memuaskan. Pemerintah tentunya menginginkan agar masyarakat yang dilayaninya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lembaga pemerintah seperti halnya Puskesmas Labuhan Rasoki.

Pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah tersedia di Desa Labuhan Rasoki sekitarnya. Salah satu yang menentukan pelayanan berkualitas pada Puskesmas adalah penggunaan teknologi modern dan kelengkapan obat-obatan. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah.

Puskesmas yang ingin berkembang, harus bisa menjaga kualitas pelayanan dengan baik. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan jasa ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan.⁷ Menurut Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan animo masyarakat untuk berobat akan berkurang. Akibatnya program pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat tidak tercapai seperti yang diharapkan. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.⁹

Kepuasan pasien sangat penting bagi sebuah Puskesmas yang benar-benar ingin melayani masyarakat. Tujuan dan program pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan warga negara Republik Indonesia akan tercapai bila setiap Puskesmas mampu melayani masyarakat dengan memuaskan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pasien. Peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara”**.

⁷Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan media komunikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2012), hlm. 280.

⁸ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen :Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV OFFSET, 2013), hlm. 99.

⁹ *Ibid.*, hlm.100.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas identifikasi masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.
2. Masih banyak pasien yang merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Pihak Puskesmas Labuhan Rasoki.
3. Puskesmas sebagai lembaga milik pemerintah dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan dalam pemecahan masalah agar penelitian ini terarah. Berdasarkan latar belakang, peneliti akan membatasi penelitian ini. Penelitian ini hanya membahas indeks kepuasan masyarakat pengguna jasa kesehatan pada Puskesmas Labuhan Rasoki kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

D. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati, dalam definisi operasional penelitian ada beberapa indikator yang dibuat untuk mendukung variabel penelitian.

1. Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan, karena

terpenuhinya hasrat hati dan kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai perihal yang bersifat puas atau kesenangan jiwa karena telah berkecukupan.¹⁰ Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹¹

2. Pelayanan adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan. Pada umumnya pelayanan dikatakan baik apabila jasa yang diterima seperti yang diharapkan atau melebihi. Sebaliknya jika kualitas jasa akan dikatakan kurang baik jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Salah satu tolak ukur untuk menilai kualitas layanan adalah dengan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Labuhan Rasoki yang telah diterimanya. Indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini.

Tabel I. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Dimensi	Atribut	Skala pengukuran
1	Prosedur pelayanan	1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan	Ordinal

¹⁰Tim penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990.

¹¹Philip Kotler, *Op. Cit.*, hlm. 52.

2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan 2. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan 3. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan 	Ordinal
3	Kejelasan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi 	Ordinal
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan 2. Tingkat ketetapan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan 	Ordinal
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan 2. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan 3. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan 	Ordinal
6	Kemampuan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemampuan fisik petugas 2. Tingkat kemampuan intelektual petugas 3. Tingkat kemampuan administrasi petugas 	Ordinal
7	Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan 	Ordinal
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan 2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupa dalam pelaksanaan pelayanan 	Ordinal
9	Kesopanan dan keramahan petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat 	Ordinal
10	Kewajaran biaya pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat 2. Tingkat kewajaran biaya 	Ordinal

		elayanan dengan hasil	
11	Kepastian biaya pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	Ordinal
12	Kepastian jadwal pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal pelayanan 2. Tingkat keandalan jadwal pelayanan	Ordinal
13	Kenyamanan lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan 3. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan	Ordinal
14	Keamanan pelayanan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Labuhan Rasoki kepada masyarakat?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang peneliti rumuskan, maka ada beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Labuhan Rasoki kepada masyarakat.
2. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Labuhan Rasoki.
3. Mengetahui kesesuaian antara pelayanan Puskesmas dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki.

G. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang ilmu manajemen bisnis, dan melatih untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.

2. Bagi Puskesmas Labuhan Rasoki

Sebagai bahan masukan Puskesmas Labuhan Rasoki dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerjanya.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Menambah wawasan dan kajian yang membahas tentang analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

4. Bagi Masyarakat Desa Labuhan Rasoki

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara umum mengenai analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara. Sehingga dapat menjadi masukan yang berguna bagi Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan pengumpulan data dan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yaitu:

BAB I Pendahuluan Bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, definisi operasional variabel, dan kegunaan penelitian.

BAB II Landasan Teori terdiri atas kerangka teori membahas tentang kepuasan dan pelayanan masyarakat yang menjadi objek dalam penelitian ini, dilanjutkan dengan penelitian terdahulu yang berisi tentang penelitian orang lain yang relevan yang bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan, kerangka fikir berisi tentang pemikiran peneliti tentang variabel penelitian yang akan dipecahkan masalahnya.

BAB III Metodologi Penelitian yang membahas tentang lokasi dan waktu penelitian berisi tentang dimana penelitian ini dilakukan dan dimulai sejak kapan hingga kapan penelitian ini akan selesai, jenis penelitian berisi tentang jenis penelitian apa yang digunakan dalam penelitian ini, populasi dan sampel berisi seluruh data yang akan diteliti dan data yang mewakili

penelitian, instrumen pengumpulan data berisi alat yang membantu dalam pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, dan analisis data berisi tentang metode yang digunakan dalam mengelola data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang intinya tentang gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, hasil uji validitas dan reliabilitas yang diolah dengan bantuan program SPSS versi 22, setelah itu peneliti membahas dari hasil penelitian yang telah diolah menggunakan Teknik IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari keseluruhan uraian yang telah dikemukakan di atas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sangat penting bagi sebuah instansi yang benar-benar menerapkan manajemen pemasaran , karena masyarakat yang kepuasannya terpenuhi mereka akan melakukan tindakan-tindakan yang dapat menguntungkan instansi, menurut Mohamad Syamsul Ma'arif bahwa pelanggan yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada 3 orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas akan menceritakan ketidakpuasannya kepada 10 orang lain.¹

Dari sisi lain pakar mendefinisikan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual layanan yang dirasakan setelah pemakaiannya.² Kepuasan merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.³

¹Mohamad Syamsul Ma'arif, *Manajemen Operasi* (Jakarta: RT Grasindo, 2003), hlm. 134.

²M. Nur Nasution, *Manajemen jasa Terpadu* (Bojonegara: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.

104.

³Daryanto , *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 90.

Dalam konsep memberikan kepuasan dalam pelayanan jasa, Islam menganjurkan agar memberikan kepuasan yang terbaik bagi setiap orang. Allah SWT telah ber Firman dalam Surah at- Taubah ayat 59, sebagai berikut:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا
 اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ
 رَاغِبُونَ

Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan rasul-Nya kepada mereka, dan berkata, “cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karuniaya-Nya dan demikian (pula) rasil-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah”, (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).⁴ (QS. at- Taubah ayat 59)

Penjelasan dari ayat Al-Qur’an diatas Sayyid Quthub melukiskan adab jiwa, lidah, dan iman. Adab jiwa dengan keputusan hati menerima apa yang dianugerahkan Allah SWT. Merupakan kepuasan yang lahir dari penyerahan diri kepada-Nya; adab lidah dengan Ucapan Cukuplah Allah bagi kami; dan adab iman yang dicerminkan oleh harapan dan perolehan sebagai dari karunia-Nya.⁵

⁴Departemen agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Bogor: CV J-ART, 2004), hlm. 196.

⁵M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 139.

b. Metode Mengukur Kepuasan

Adapun metode untuk mengukur kepuasan yang terdiri dari yaitu:⁶

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) Survei Kepuasan Pasien

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, *websites*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari

⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4* (Yogyakarta: CV Andi, 2016), hlm. 219-220.

pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta untuk melaporkan kepada teman-temannya berkenaan dengan kekuatan atau kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Biasanya para *ghost shoppers* diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

4) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

c. Model Kepuasan Pelanggan

Menurut Schnaars, pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan pelanggan yang puas. Model kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teori yaitu:⁷

- 1) *Contras Theory* berasumsi bahwa Pelanggan akan membandingkan kinerja produk aktual dengan ekspektasi pra-pembelian. Apabila kinerja aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas.
- 2) *Assimilation theory* menyatakan bahwa evaluasi purnabeli merupakan fungsi positif dari ekspektasi pelanggan pra-pembelian. Karena proses diskonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan, pelanggan cenderung secara perseptual mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerjanya ke arah ekspektasi awal.
- 3) *Assimilation kontak theory* berpegangan bahwa terjadinya efek asimilasi (*Assimilation effect*) merupakan fungsi dari kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual. Apabila kesenjangan besar, pelanggan akan memperbesar gap tersebut, sehingga produk dipersiapkan jauh lebih bagus/buruk dibandingkan kenyataannya.

⁷*Ibid.*, hlm. 205.

Stauss dan Neuhaus mempertanyakan asumsi pengukuran kepuasan pelanggan yang beranggapan bahwa para pelanggan yang mengungkapkan tingkat kepuasan yang sama bakal memiliki pengalaman yang secara kualitatif identik dan mempunyai minat berperilaku yang sama. Mereka beragumen bahwa kepuasan atau tidakpuasan memiliki dimensi kualitatif. Maksudnya dimungkinkan saja bahwa sebuah jawaban yang diberikan pelanggan pada indeks kepuasan.

Berdasarkan model kepuasan yang mereka kembangkan, Stauss dan Neuhaus membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan berdasarkan kombinasi antara emosi-emosi terhadap penyedia jasa. Tipe-tipe kepuasan dan ketidakpuasan tersebut adalah:⁸

a) *Demanding customer satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe kepuasan aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman dimasa lalu, pelanggan dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekspektasi mereka yang semakin meningkat dimasa depan.

b) *Stable customer satisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif. Mereka menginginkan segala sesuatunya tetap sama. Berdasarkan pengalaman-

⁸*Ibid.*, hlm. 212.

pengalaman positif yang telah terbentuk hingga saat ini, mereka bersedia melanjutkan relasi dengan penyedia jasa.

c) *Resigned customer satisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih. Perilaku dalam tipe ini cenderung pasif. Mereka tidak bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka menuntut perbaikan situasi.

d) *Stable customer dissatisfaction*

Pelanggan dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspektasi mereka tidak bakal terpenuhi di masa datang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.

e) *Demanding customer dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku *demanding*. Pada tingkat emosi ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi. Hal ini menyiratkan bahwa mereka akan aktif dalam menuntut perbaikan. Pada saat bersamaan, mereka juga tidak perlu tetap loyal pada penyedia jasa. Berdasarkan pengalaman negatifnya, mereka tidak akan memilih penyedia jasa yang sama lagi di kemudian hari.

2. Puskesmas

a. Pengertian Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.⁹ Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- 1) Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat
- 2) Mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- 3) Hidup dalam lingkungan sehat
- 4) Memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat.

b. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas

Adapun prinsip penyelenggaraan Puskesmas meliputi:

- 1) Paradigma sehat

Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi resiko

⁹ Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 tahun 2014. (<http://www.scribd.com>, diakses 18 Juli 2018 pukul 15.00 WIB)

kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

2) Pertanggungjawaban wilayah

Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.

3) Kemandirian masyarakat

Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

4) Pemerataan

Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.

5) Teknologi tepat guna

Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

6) Keterpaduan dan kesinambungan

Puskesmas mengintegrasikan dan mengorganisasikan penyelenggara UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) lintas program dan lintas sektor serta

melaksanakan sistem rujukan yang didukung dengan manajemen puskesmas.

c. Tugas Puskesmas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijaksanaan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Dalam melaksanakan tugas, Puskesmas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 2) Penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya.

3. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan dapat berbeda makna bagi setiap orang. Pelayanan adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada orang untuk memenuhi suatu kebutuhan.¹⁰ Menurut Wyckop kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya terdapat dua faktor utama yang dapat memengaruhi kualitas jasa, yaitu

¹⁰Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 170.

expected service (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹¹

Jika layanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang *ideal* (unggul), sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai pelayanan buruk. Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan haruslah baik dan menyenangkan. Hal ini tampak dalam al-Qur'an surat ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
أَلْقَبُ لَأَنفَضُوا^ط مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ

¹¹Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT BumiAksara, 2011), hlm. 152.

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

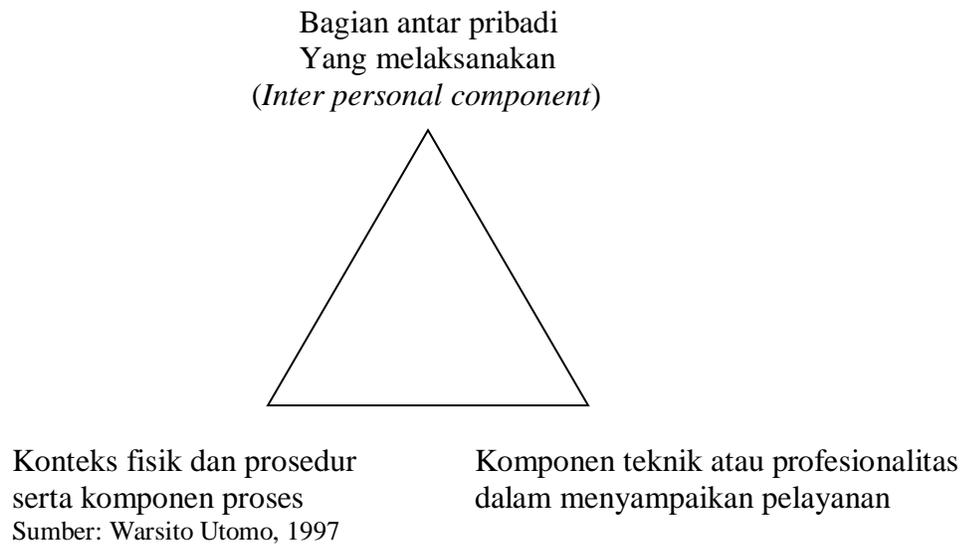
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٩﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka . sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkan lah mereka muhankanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.¹²

Penjelasan dari ayat al-Qur'an diatas adalah bahwa kaum muslimin secara umum haruslah mencontoh kehidupan Nabi dimana Ia sendiri bersikap lemah lembut kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang uhud. Sebenarnya, cukup banyak hal dalam peristiwa perang yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahanlembutan Nabi SAW. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan perang.

¹²Departemen agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bogor: CV J-ART, 2004), hlm. 71.

Gambar II. 1
Segitiga Keseimbangan Dalam Kualitas Pelayanan

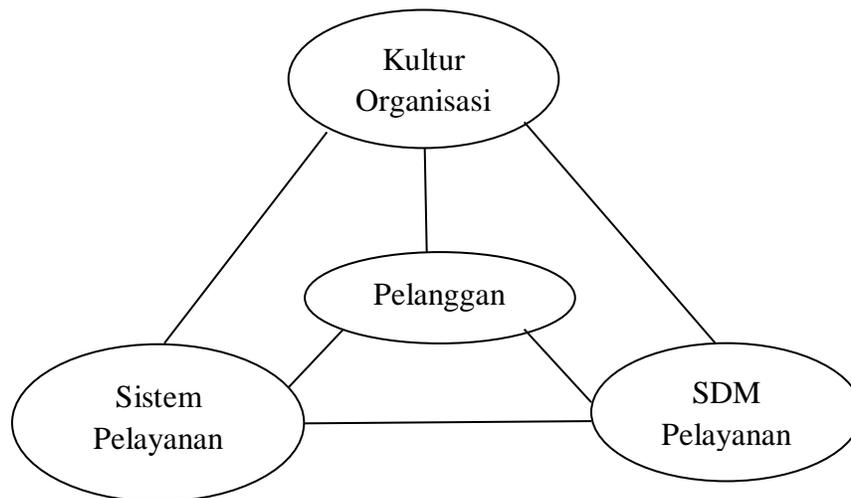


Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah *inter personal component* dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan antara keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik.

Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur akan memberika kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional

pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

Gambar II. 2
Model Manajemen Pelayanan



Sumber: Ratminto, 2000.

Dalam gambar tersebut, manajemen pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan bila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator

ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi *servqual* yaitu sebagai berikut:¹³

a) *Realibility*

Mencakup kinerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

b) *Responsiveness*

Respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik. Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada masyarakat serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan masyarakat.

c) *Assurance*

Kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knowledge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah

¹³Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2002), hlm. 284.

tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik. Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada masyarakat, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

d) *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat. Dimensi *Empathy* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada masyarakat, ketepatan pelayanan bagi semua masyarakat, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada masyarakat, pelayanan yang melekat di hati masyarakat dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik masyarakat.

e) *Tangibles*

Kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office lobby* atau *front office* yang *representatif*, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan dilingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

1) Keputusan Tentang Individu Pelayanan

Dalam mengembangkan suatu pelayanan yang hendak ditawarkan ke pasar, Puskesmas harus memahami tiga pengertian: inti pelayanan, bentuk kasat mata dari pelayanan, dan unsur-unsur tambahan.¹⁴

a) Inti Pelayanan

Aspek paling dasar dari suatu pelayanan adalah inti dari pelayanan, yaitu untuk menjawab pertanyaan “Apa yang sesungguhnya dicari oleh konsumen? Kebutuhan apa yang sesungguhnya dipuaskan oleh suatu pelayanan?” Puskesmas menyelenggarakan pelayanan rawat inap, tetapi yang sesungguhnya “dibeli” oleh pasien dari pelayanan itu adalah harapan akan kesembuhan dari penyakitnya. Dengan demikian, Puskesmas harus dapat menemukan kebutuhan esensial yang tersembunyi dibalik setiap pelayanan. Tujuannya tidak lain agar keuntungan atau manfaat dari suatu pelayanan, bukan sekedar atribut namun dapat dijelaskan kepada pasien.

b) Bentuk kasat mata

Inti pelayanan selalu diwujudkan dalam bentuk yang kasat mata, misalnya dalam hal pelayanan pertolongan persalinan, inti pelayanan adalah persalinan yang mudah dan selamat. Sedangkan bentuk kasat matanya berupa bangsal untuk melahirkan dimana ibu hamil dapat berbaring dan didorong ke ruang pemeriksaan. Seorang dokter dan

¹⁴Bambang Hartono, *Op. Cit.*, hlm. 170.

beberapa orang perawat yang membantu persalinannya. Tentu saja bentuk fisik ini dapat berbeda-beda dari satu Puskesmas ke Puskesmas lain. Yang membedakan ada lima ciri-cirinya yaitu gaya, fitur/atribut, mutu, kemasan, dan nama/merek.

c) Unsur tambahan

Puskesmas dapat menyediakan keuntungan/manfaat tambahan di luar yang kasat mata. Misalnya, rumah sakit memberi kesempatan kepada pasien rawat inap untuk mengangsur biaya rawatnya, menyelenggara kunjungan rumah kepada pasien pascarawat, dan lain-lain. Tujuannya selain untuk memenuhi keinginan tambahan dari konsumen, juga untuk membuat pelayanannya berbeda dibanding pesaing.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang menjadi pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen didalam menilai kualitas pelayanan.

Gambar II. 3
Matriks Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kuitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Prodecer knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer knowledge</i>	<i>Mutual ignorance</i>

Sumber:Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah publik administration).

Berdasarkan uraian diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dan karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan.

Mnurut instruksi Presiden No 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

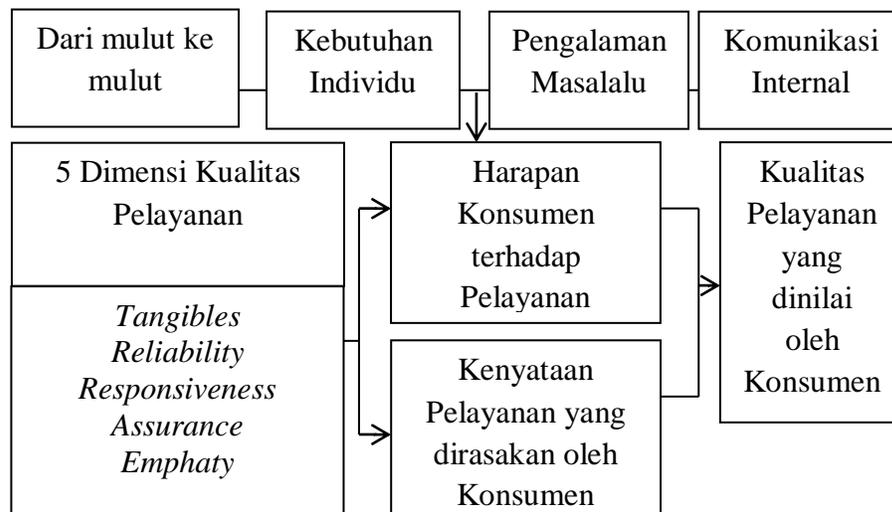
- a) Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun tujuan dari pelayanan ialah sebagai berikut:¹⁵

- a) Dapat memberi rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- b) Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c) Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Gambar II. 4
Penilaian Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithaml, dkk (1990: 23)

Servqual atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen

¹⁵Rosady Ruslan, *Op. Cit.*, hlm. 288.

(*customer*). Sedangkan dipihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial sampai ketinggian *front line service*.

2) Kualitas Jasa

1) Pengertian Kualitas Jasa

Menurut Zeithaml, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa.¹⁶ Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.¹⁷ Pengertian jasa menurut William J. Stanton, jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen.¹⁸

Menurut Philip Kotler jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Menurut Dessler Karl Albercht, seorang ahli manajemen jasa, mengatakan bahwa,

¹⁶Daryanto, *Op. Cit.*, hlm. 90.

¹⁷Etta mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CFFSET, 2013), hlm. 99.

¹⁸Danang Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: konsep, strategi, dan kasus* (Yogyakarta: CAPS, 2014), hlm. 186.

manajemen jasa adalah pendekatan keseluruhan dan perusahaan dalam mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan atau jasa sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen dan merupakan faktor pendorong utama dalam operasi bisnis.¹⁹

Kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Bila jasa yang diterimanya lebih besar dari yang dibayangkan maka ia akan merasakan puas, dan kualitas perusahaan akan dipersepsikan tinggi, sebaliknya jika ia merasa bahwa jasa yang diberikan tidak sesuai yang diharapkannya, maka akan terjadi ketidakpuasan dan kualitas jasa dipersepsikan rendah.²⁰

2) Ruang Lingkup Jasa

Adapun ruang lingkup jasa adalah sebagai berikut:

- a) Perawatan medis dan kesehatan termasuk semua jasa medis, perawatan gigi, perawatan sakit, opname di Puskesmas dan perawatan kesehatan lainnya.
- b) Transportasi termasuk jasa pengangkutan barang dan penumpang untuk umum, reparasi dan penyewaan mobil.
- c) Komunikasi termasuk telepon, telegram, komputer, dan jasa komunikasi bisnis yang khusus.

¹⁹Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 376.

²⁰Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 94.

3) Karakteristik Jasa

Adapun karakteristik jasa dalam hal ini dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

a) Tidak Berwujud

Jasa mempunyai sifat yang tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.

b) Tidak dapat dipisahkan

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak hadir, produk fisik yang berwujud tetap ada.

4) Model Kualitas Jasa

Valarie Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard Berry mengidentifikasi empat kesenjangan potensial dalam perusahaan jasa ialah:²¹

a) *The Knowledge Gap* (kesenjangan pengetahuan) adalah perbedaan antara gap yang menurut manajemen senior diharapkan oleh pelanggan, dengan kebutuhan aktual dan harapan konsumen.

b) *The Policy Gap* (kesenjangan kebijakan) adalah perbedaan antara pemahaman manajemen terhadap ekspektasi pelanggan dan standar kualitas yang ditetapkan untuk penyajian pelayanan.

²¹Christopher dkk, *Pemasaran Jasa*, Diterjemahkan dari “*Service Marketing*” oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadia Putera (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 155-156.

- c) *The Delivery Gap* (kesenjangan penyajian) adalah perbedaan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan kenyataan kinerja tim penyajian serta pelayanan operasional di lapangan.
- d) *The Communications Gap* (kesenjangan komunikasi) adalah perbedaan antara apa yang dikomunikasikan perusahaan dan apa yang diterima oleh para pelanggannya. Kesenjangan ini disebabkan oleh dua sub kesenjangan. Pertama, kesenjangan komunikasi internal, yaitu perbedaan antara apa yang diiklankan oleh perusahaan atau tenaga penjual seputar fitur kinerja dan tingkat kualitas pelayanan dengan apa yang sebenarnya mampu diberikan oleh perusahaan. Kedua, kesenjangan dari janji yang muluk yang dapat disebabkan oleh ketertarikan personel periklanan dan penjualan terhadap tingkat penjualan, dapat menyebabkan mereka untuk membuat janji yang muluk-muluk.
- e) *The Perception Gap* (kesenjangan persepsi) adalah perbedaan antara apa yang disampaikan kepada pelanggan dan apa yang pelanggan rasa telah mereka terima.
- f) *The Service Quality Gap* (kesenjangan kualitas pelayanan) adalah perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan untuk mereka terima dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya disampaikan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas sudah dilakukan oleh beberapa peneliti yang relevan. Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sri Sukamti Jurnal, Universitas STIE Salatiga,	Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga	Dari hasil indeks kepuasan masyarakat nilai indeks yang diperoleh sebesar 3, 27 dan nilai IKM sebesar 81,74. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) adalah 3,29 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,57 sehingga diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh unsure adalah sebesar 92, 17 %.
2	Septyan eka Skripsi, fakultas Ilmu Sosial dan	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan

	Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016	kesehatan di Puskesmas Serang Kota	masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Serang kota memperoleh nilai indeks 3,17 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah 79,25 sehingga mutu pelayanannya adalah “B” berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan nilai indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Serang kota sudah mencapai nilai “baik”.
3	Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh Jurnal, Universitas di Ponegoro Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik,	Analisis Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan Puskesmas Bandarharjo semarang dapat dikategorikan baik dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 74,30 berada dalam interval 62,51-81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo berada pada mutu pelayanan yang baik berdasarkan perhitungan pada metode indeks

			kepuasan masyarakat yang digunakan menggunakan diagram kartesius. Dari ke 14 indikator yang diukur terdapat tiga yang kinerjanya kurang bagus yaitu indikator, kedisiplinan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, dan kenyamanan lingkungan.
--	--	--	--

Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Sukamti yaitu sama-sama meneliti tentang Analisis indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya pada studi kasus penelitian dan waktu.

Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian Septyan Eka yaitu sama-sama meneliti tentang indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya ialah pada indikator kepuasan dan pelayanan serta tempat dan waktu penelitian.

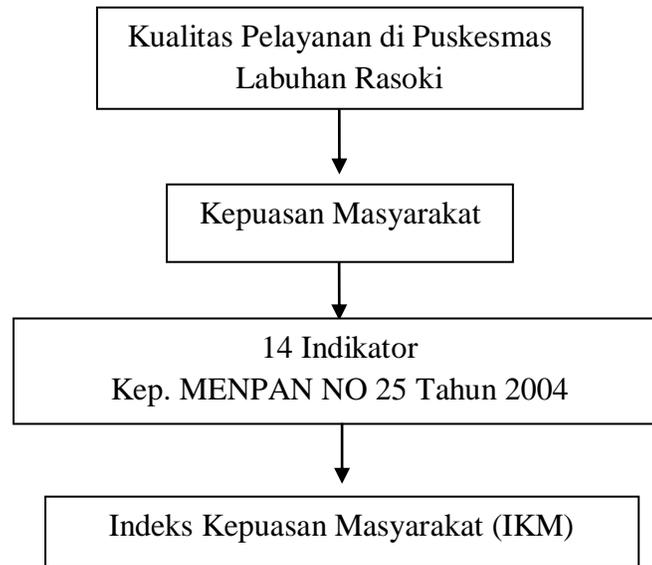
Persamaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh yaitu sama-sama meneliti analisis indeks kepuasan masyarakat. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh meneliti di Kecamatan Semarang Utara dan peneliti melakukan penelitian di Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsindimpuan Tenggara.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilatarbelakangi kenyataan bahwa adanya peningkatan kunjungan dari masyarakat di Puskesmas Labuhan Rasoki terutama bagi masyarakat umum. Hal ini mengidentifikasikan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan, karena anggapan bahwa Puskesmas adalah tempat pengobatan masyarakat kelas menengah kebawah mulai bergeser bahwa Puskesmas adalah alternatif pertama bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Tingkat kepentingan adalah harapan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas Labuhan Rasoki sedangkan tingkat kinerja merupakan kenyataan yang diterima oleh masyarakat atas pelaksanaan atribut kualitas pelayanan Puskesmas Labuhan Rasoki yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer satisfaction Indeks* (CSI). Analisis ini bermanfaat bagi instansi untuk mengetahui tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja instansi menurut persepsi masyarakat serta mengetahui atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan oleh Puskesmas Labuhan Rasoki dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gambar II. 5
Model Kerangka Pikir



Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki sudah seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 14 indikator sesuai dengan Kep. MENPAN No. 25 Tahun 2004. Keempat belas indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Waktu Penelitian ini dimulai dari bulan November 2017 sampai dengan Oktober 2018.

B. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penafsiran.¹ Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.² Penelitian ini dilakukan pada pasien yang telah menggunakan jasa layanan di Puskesmas Desa Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel adalah objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu. Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti, sedangkan sampel adalah sebagian dari objek yang akan

¹Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: CV OFFSET, 2013), hlm. 288.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 147.

diteliti.³ Sementara Sugiyono mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Metode pemilihan sampel yang yang digunakan yaitu metode *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel.⁴ Metode pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan dijumpai oleh peneliti dan dijadikan sampel jika dipandang cocok . Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menggunakan jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara yang berjumlah 1430 orang dari tahun 2017.

Teknik penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin⁵ :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

³*Ibid.*, hlm. 46.

⁴Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang sosial-administrasi-pendidikan)* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 119-120.

⁵Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 137-138.

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel $10\% = 0,1$

$$\text{Jumlah sampel adalah } n = \frac{1430}{1 + 1430(0,1)}$$

$$n = \frac{1430}{1 + 14,30}$$

$$n = \frac{1430}{15,30}$$

$$n = 94 \text{ orang}$$

Karena nilai $n = 93,4$ maka tidak mungkin diambil sampel sebanyak 93,4 sehingga harus digenapkan menjadi 94 sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 94 sampel.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dalam hal ini dengan menyebarkan angket kepada responden.⁶ Data sekundernya berupa struktur organisasi dan data pengunjung pada tahun 2017 di Puskesmas Labuhan Rasoki.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melalui kuesioner (angket) yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar

⁶Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 157.

pertanyaan yang disebarakan kemudian diisi oleh responden. Kuesioner yang disebarakan menggunakan metode skala pengukuran likert, yaitu cara pengukuran dengan menghadapkan responden dengan pertanyaan, kemudian diminta untuk memberikan jawaban dan selanjutnya jawaban tersebut diberi skor.

Adapun metode pada penelitian ini menggunakan metode pasif yaitu dengan menggunakan instrumen kuesioner dan teknik dokumentasi..

a. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.⁷ Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternative jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

Adapun skor yang ditetapkan untuk pertanyaan pada angket ini adalah skala *likert*:

⁷Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: dan Aplikasi pada Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 173.

Tabel III. 1
Indikator Skor

Skor Nilai Pernyataan Positif	Skor Nilai Pernyataan Negatif	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
5	1	Sangat Penting	Sangat Puas
4	2	Penting	Puas
3	3	Cukup Penting	Cukup Puas
2	4	Kurang Penting	Kurang Puas
1	5	Tidak Penting	Tidak Puas

Adapun angket yang dilakukan dalam penelitian ini yang disebarkan kepada responden berdasarkan indikator-indikator. Berikut ini indikator angket sebagai berikut:

Tabel III. 2
Indikator Angket Pelayanan

Variabel	Indikator	Nomor soal	
		Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Pelayanan (X)	Prosedur pelayanan	1, 2, 3	
	Persyaratan pelayanana	4, 5, 6	
	Kejelasan petugas pelayanan	7, 8	
	Kedisiplinan petugas pelayanan	9	10
	Tanggung jawab petugas pelayanan	11, 12, 13	
	Kemampuan petugas pelayanan	14, 15, 16	
	Kecepatan pelayanan	17, 18	
	Keadilan mendapatkan pelayanan	19, 20	
	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	21, 22	
	Kewajaran biaya pelayanan	23, 24	
	Kepastian biaya pelayanan	25, 26	
	Kepastian jadwal pelayanan	28	27
	Kenyamanan lingkungan	29, 30, 31	
	Keamanan pelayanan	32, 33	

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁸

Hasil perhitungan r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikan 10 % $r_{hitung} > r_{tabel}$ item yang diuji valid.⁹ Pengujian validitas data menggunakan SPSS versi 22.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedangkan yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan.¹⁰ Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.¹¹ Pengujian reabilitas data menggunakan SPSS versi 22.

G. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan data deskriptif kuantitatif untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Labuhan Rasoki maka

⁸Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 172.

⁹Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

¹⁰Mudrajat Kuncoro, *Op. Cit.*, hlm. 175.

¹¹Jonathan Sarwono, *Rumus-rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Tesis dan Skripsi* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015) hlm. 249.

digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan masyarakat. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan kinerja bagi Puskesmas, artinya manajemen seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh masyarakat.¹²

1) Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang memberikan gambaran dari responden. Seperti berapa rata-ratanya, seberapa jauh data-data bervariasi, berapa standar deviasinya, nilai maksimum dan minimum data.

2) *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ketahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen diindustri jasa pelayanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *servqual*. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa.¹³

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, kurang penting, tidak penting, dan sangat tidak penting.

¹²Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.239-240.

¹³Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain serqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), hlm. 75.

Dan untuk kinerja diberikan 5 tingkat (*likert*) penilaian yang terdiri dari tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas.¹⁴

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada Puskesmas Labuhan Rasoki. Dimana tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan, tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana: TKI = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan masyarakat

Selanjutnya sumbu mendatar (X) oleh diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/ kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden X Y

¹⁴Supranto, *Op. Cit.*, hlm. 240-241.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau keputusan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.¹⁵

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan:

X = Rataan dari total rataan bobot tingkat kinerja

Y = Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan

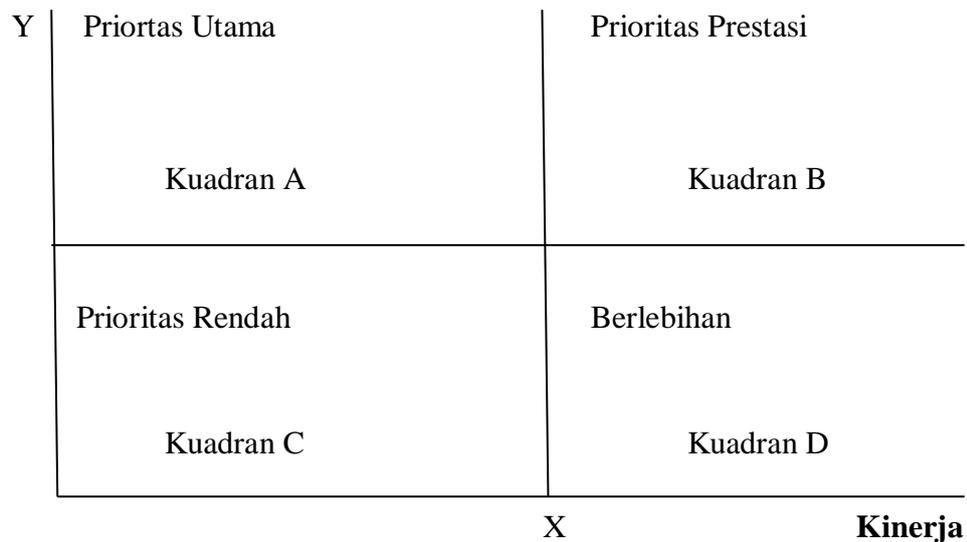
K = Banyaknya atribut yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar III.1. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kuantitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 (empat) kuadran dengan fungsi yang berbeda.

¹⁵Freddy Rangkuti, *Business Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 57.

Gambar III. 1
Diagram Kartesius

Kepentingan



Keterangan :¹⁶

Kuadran A : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan tetap berkonsentrasi pada kuadran ini.

Kuadran B : Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadrat ini harus tetap

¹⁶*Ibid.*, hlm. 51-52.

dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan dimata pelanggan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadrat ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan amat kecil.

Kuadran D : Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.

3) *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Merupakan suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur.

Tabel III. 3
Customer Satisfaction Indeks

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI diilustrasikan pada tabel nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5 Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100 \%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai ISP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengidentifikasi pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Skala kepuasan umum yang dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol sampai satu. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria berdasarkan panduan survei kepuasan pelanggan dimana x menunjukkan indeks kepuasan hasil pengukuran. Berikut kelas skala kepuasan:

Tabel III. 4
Interpretasi Customer Satisfaction Indeks

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81- 1,00	Sangat Puas
0,66- 0,80	Puas
0,51- 0,65	Cukup Puas
0,35- 0,50	Kurang Puas
0,00- 0,34	Tidak Puas

Sumber: Aditiawarman¹⁷

¹⁷Ong Andre Wahyu Rijanto, “Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk UMKM Rumput Laut Situbondo”. Dalam jurnal Media Mahardhika, Volume 12, No. 3, Mei 2014, hlm. 82.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Labuhan Rasoki

1. Letak dan Geografis

Puskesmas Labuhan Rasoki merupakan salah satu Puskesmas yang berada di bagian Tenggara Kota Padangsidempuan. Puskesmas Labuhan Rasoki berada di Desa Labuhan Rasoki dengan luas wilayah lebih kurang 14,197 km².

Wilayah kerja Puskesmas Labuhan Rasoki terdiri dari 5 Desa. Wilayah Labuhan Rasoki berbatasan sebelah Utara Lahan Perkebunan PTPN, sebelah Timur Desa Sibaganding Kecamatan Batang Angkola Kabupaten Tapanuli Selatan, sebelah Selatan Desa Huta Padang Kecamatan Padangsidempuan Tenggara dan sebelah Barat Desa Batang Bahal Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Posisi Puskesmas Labuhan Rasoki kurang lebih 15 km dari pusat kota Padangsidempuan, berada pada daerah yang berbatasan langsung dengan daerah Kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi dari Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sesuai dengan visi misi Puskesmas yang tertera di Puskesmas Labuhan Rasoki.

a. Visi

Mewujudkan pelayanan kesehatan berkualitas untuk mencapai masyarakat yang sehat yang mandiri.

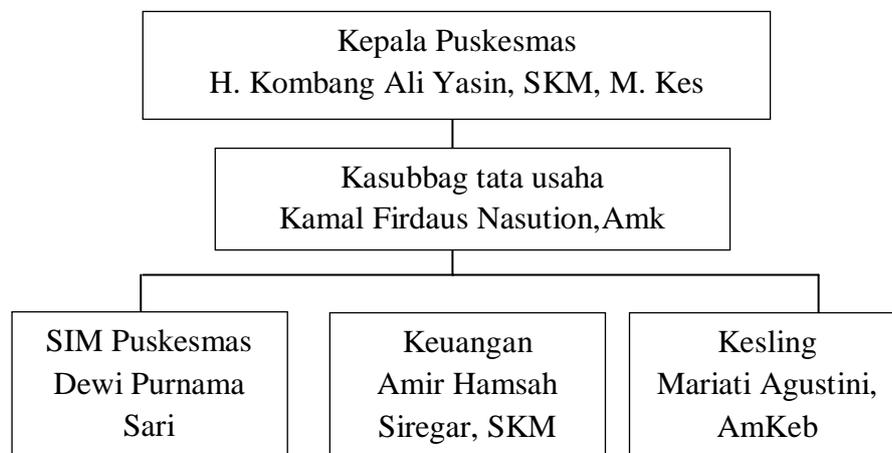
b. Misi

a. Mengembangkan tenaga kesehatan yang profesional didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

b. Memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, adil dan berkesinambungan.

3. Struktur Organisasi

Gambar IV.1
Struktur Organisasi



B. Karakteristik responden

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri responden didasarkan suatu variabel-variabel jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan.

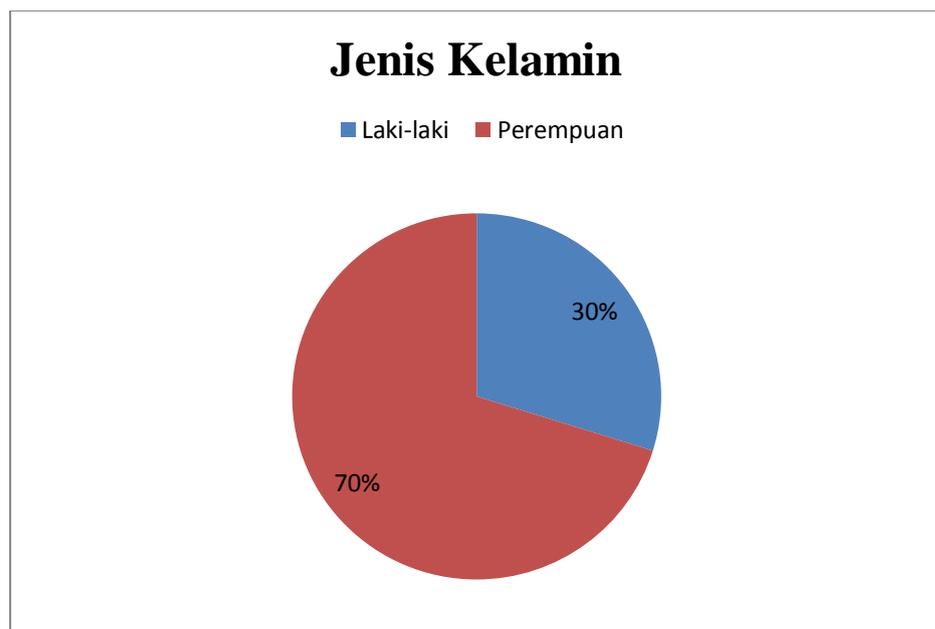
Dari data karakteristik responden dapat diketahui bagaimana struktur ciri-ciri masyarakat yang berobat di Puskesmas Labuhan Rasoki, sehingga informasi ini

akan dapat digunakan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan responden. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi:

1. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian terhadap masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki sebanyak 94 responden diketahui bahwa proporsi jumlah pasien laki-laki adalah 28 orang dengan jumlah persentase sebesar 30% dan untuk perempuan adalah 66 orang dengan jumlah persentase sebesar 70%. Perempuan lebih dominan dibandingkan laki-laki. Sebaran data pasien berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar VI. 2 dibawah ini:

Gambar IV. 2
Persentase Pengguna Jasa Puskesmas Labuhan Rasoki berdasarkan jenis kelamin

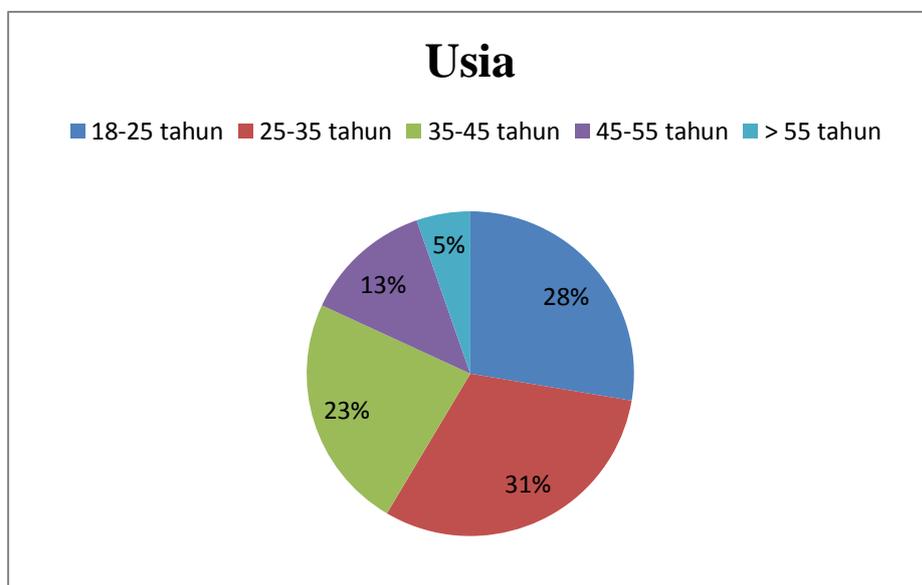


Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah): 2018

2. Usia

Sebagian besar pasien di Puskesmas Labuhan Rasoki berusia 18-25 tahun sebanyak 26 orang dengan persentase 28%, lalu diikuti yang berusia 25-35 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 31%, serta yang berusia 35-45 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 23% sisanya yang berusia 45-55 tahun dan diatas 56 tahun sebanyak 12 dan 5 orang dengan persentase sebanyak 13% dan 5%. Dari hasil tersebut terlihat bahwa responden sebagian besar berada pada kisaran usia produktif paling besar pada usia 25-35 tahun dan usia 35-45 tahun. Sebaran data pasien berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar dibawah IV. 3 dibawah ini:

Gambar IV. 3
Persentase Pengguna Jasa Puskesmas Labuhan Rasoki berdasarkan Umur/Usia

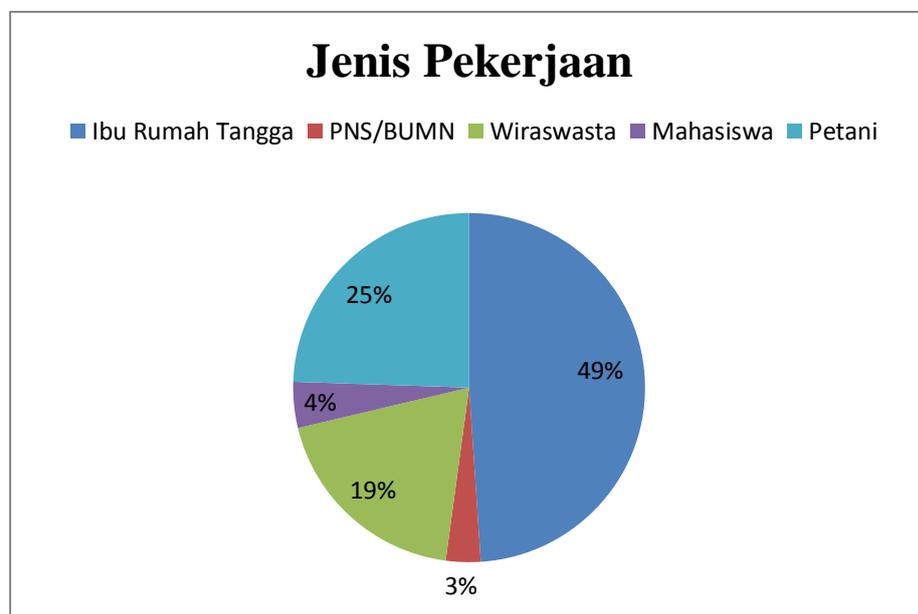


Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) : 2018.

3. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaannya, sebagian besar pasien di Puskesmas Labuhan Rasoki adalah Ibu rumah tangga sebanyak 46 orang dengan persentase 49%, Petani sebanyak 23 orang dengan persentase 25%, Wiraswasta sebanyak 18 orang dengan persentase 19%, mahasiswa sebanyak 4 orang dengan persentase 4% dan yang terakhir PNS/BUMN sebanyak 3 orang dengan persentase 3%. Dari hasil tersebut diketahui bahwa pasien di Puskesmas Labuhan Rasoki sebagian besar adalah ibu rumah tangga. Diagram sebaran data pasien berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada gambar IV. 4 dibawah ini:

Gambar IV. 4
Persentase Pengguna Jasa Puskesmas Labuhan Rasoki Berdasarkan Jenis Pekerjaannya

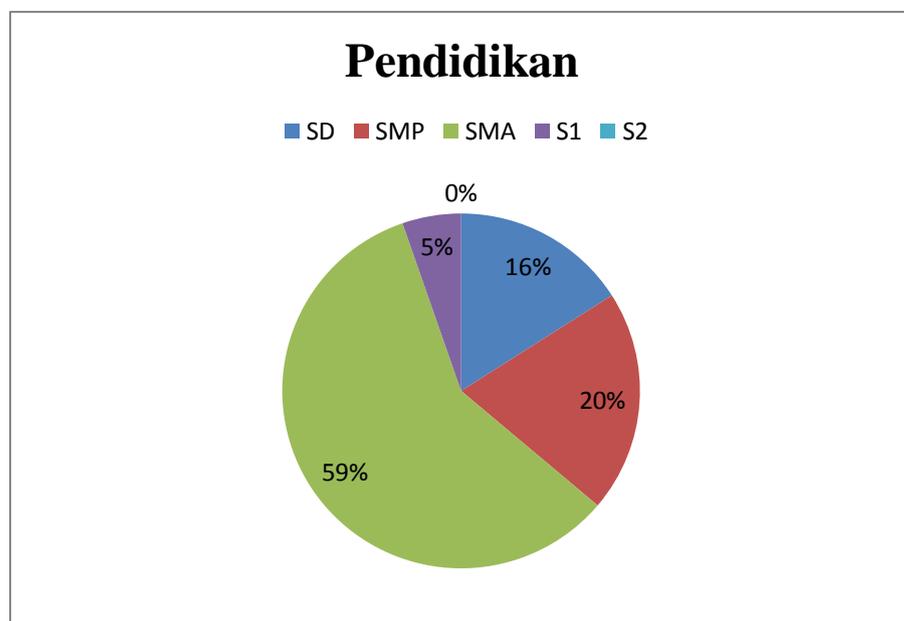


Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) : 2018

4. Pendidikan

Latar belakang pendidikan sebagian besar pasien di Puskesmas Labuha Rasoki adalah lulusan SMA sebanyak 55 orang dengan persentase 59% yang merupakan tertinggi di antara lainnya, pendidikan SMP sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 20%, SD sebanyak 15 orang dengan persentase 16% dan juga Strata -1 (S1) sebanyak 5 orang dengan jumlah persentase 5%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pasien atau masyarakat yang telah berkunjung di Puskesmas Labuhan Rasoki rata-rata adalah SMA dan SMP. Diagram sebaran data pasien berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar IV. 5 dibawah ini:

Gambar IV. 5
Persentase Pengguna Jasa Puskesmas Labuhan Rasoki
Berdasarkan Jenis Pendidikan

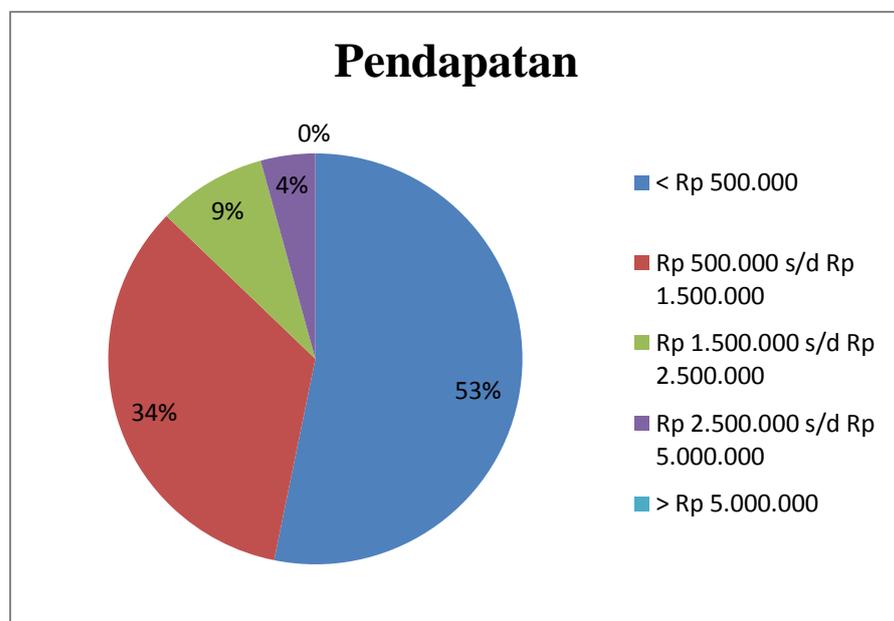


Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) : 2018

5. Pendapatan

Pasien di Puskesmas Labuhan Rasoki memiliki rata-rata pendapatan perbulan sebesar < Rp 500.000 sebanyak 50 orang dengan jumlah persentase sebesar 53%. Diikuti dengan rata-rata pendapatan perbulan Rp 500.000 s/d 1.500.000 sebanyak 32 orang dengan persentase sebesar 34%, lalu pendapatan rata-rata sekitar Rp 1.500.000 s/d Rp 2.500.000 sebanyak 8 orang dengan jumlah persentase 9% dan pendapat Rp 2.500.000 s/d Rp 5.000.000 sebanyak 4 orang dengan jumlah persentase 4%. Diagram sebaran data pasien berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada gambar IV.6 dibawah ini:

Gambar IV. 6
Persentase Pengguna Jasa Puskesmas Labuhan Rasoki
Berdasarkan Jenis Pendapatan



Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) : 2018

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika item-item pertanyaan mampu mengungkapkan suatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Hasil uji validitas indikator kepentingan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 1
Uji Validitas Indikator Kepentingan

No Item Pertanyaan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,451	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,168$	Valid
2	0,300		Valid
3	0,297		Valid
4	0,307		Valid
5	0,403		Valid
6	0,428		Valid
7	0,495		Valid
8	0,650		Valid
9	0,611		Valid
10	0,376		Valid
11	0,505		Valid
12	0,238		Valid
13	0,697		Valid
14	0,645		Valid
15	0,683		Valid
16	0,506		Valid
17	0,470		Valid
18	0,295		Valid
19	0,362		Valid
20	0,494		Valid
21	0,222		Valid
22	0,321		Valid
23	0,420		Valid
24	0,420		Valid

25	0,018		Valid
26	0,736		Valid
27	0,668		Valid
28	0,277		Valid
29	0,574		Valid
30	0,392		Valid
31	0,691		Valid
32	0,666		Valid
33	0,777		Valid

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan diperoleh nilai ($r_{hitung} > 0,168$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam indikator variabel kepentingan adalah valid. Sedangkan uji validitas Indikator kinerja adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 2
Uji Validitas Indikator Kinerja

No Item Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,548		Valid
2	0,471		Valid
3	0,468		Valid
4	0,610		Valid
5	0,538		Valid
6	0,595		Valid
7	0,649		Valid
8	0,477		Valid
9	0,443		Valid

10	0,505	Instrumen Valid Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan n=94 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0,168	Valid
11	0,400		Valid
12	0,360		Valid
13	0,530		Valid
14	0,343		Valid
15	0,389		Valid
16	0,587		Valid
17	0,360		Valid
18	0,415		Valid
19	0,395		Valid
20	0,775		Valid
21	0,221		Valid
22	0,339		Valid
23	0,512		Valid
24	0,365		Valid
25	0,279		Valid
26	0,576		Valid
27	0,228		Valid
28	0,272		Valid
29	0,632		Valid
30	0,675		Valid
31	0,676		Valid
32	0,691		Valid
33	0,720		Valid

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) : 2018

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan terhadap item-item prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanandiperoleh nilai $r_{hitung} > 0,168$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam indikator variabel kinerja adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian terhadap hasil jawaban responden apakah konsisten atau reliabel dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji reliabilitas antara variabel Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV. 3
Reliability Indikator Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
,903	33

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk indikator kepentingan sebesar 0,903. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,903 > 0,60).

Tabel IV. 4
Reliability Indikator Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	33

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* untuk indikator kinerja sebesar 0,906. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 atau (0,906 > 0,60).

D. Analisis Hasil Penelitian

1. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara

Masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terpenuhinya harapan dari setiap masyarakat akan menumbuhkan kepuasan yang pada akhirnya akan mengakibatkan keuntungan bagi pihak Puskesmas. Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kepuasan masyarakat terhadap 33 atribut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV. 5
Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Atribut	Jumlah Atribut Kinerja	Rata-rata	Jumlah Atribut Kepentingan	Rata-rata	Tingkat Kesesuaian
1	Informasi mengenai prosedur pelayanan terbuka	324	3,45	381	4,05	85,03
2	Prosedur pelayanan jelas alurnya	330	3,51	385	4,096	85,71

3	Kesederhanaan prosedur pelayanan	335	3,56	383	4,074	87,46
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	332	3,53	362	3,8511	91,71
5	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	326	3,468	366	3,894	89,07
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	324	3,447	363	3,862	89,25
7	Petugas pelayanan memiliki identitas	288	3,064	316	3,362	91,13
8	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi	300	3,191	340	3,617	88,23
9	Petugas pelayanan memiliki disiplin	326	3,468	369	3,926	88,34
10	Petugas pelayanan mudah ditemui	389	4,1383	407	4,3298	95,57
11	Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan	319	3,3936	338	3,5957	94,37
12	Kepastian tanggung jawab petugas	346	3,681	360	3,8298	96,11

	pelayanan					
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	310	3,2979	327	3,4787	94,80
14	Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat	349	3,7128	362	3,8511	96,40
15	Petugas memiliki kemampuan intelektual	354	3,766	383	4,0745	92,42
16	Kemampuan administrasi petugas	326	3,468	354	3,766	92,09
17	Proses pelayanan tepat waktu	336	3,5745	387	4,117	86,82
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	341	3,6277	383	4,0745	89,03
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	320	3,4043	371	3,9468	86,25
20	Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	286	3,043	338	3,5957	84,61
21	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	378	4,0213	393	4,1809	96,18
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	355	3,777	370	3,9362	95,94
23	Keterjangkauan biaya	388	4,1277	363	3,8617	106,88

	pelayanan oleh kemampuan masyarakat					
24	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil	355	3,7766	364	3,8723	97,52
25	Kejelasan rincian biaya pelayanan	322	3,4255	312	3,3191	103,20
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	284	3,0213	315	3,3511	90,15
27	Kejelasan jadwal pelayanan	379	4,0319	387	4,117	97,93
29	Keandalan jadwal pelayanan	318	3,383	344	3,6596	92,44
29	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan	319	3,3936	358	3,8085	89,10
30	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan	318	3,383	382	4,0638	83,24
31	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan	282	3	345	3,6702	81,37
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	331	3,5213	355	3,7766	93,23
33	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	326	3,4681	357	3,7979	91,31

		10929	116,27	11949	127,1	2.932,74
--	--	-------	--------	-------	-------	----------

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah) 2018

Berdasarkan tabel berikut diatas penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap atribut layanan yang telah diterima masyarakat dipersepsikan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap 33 atribut pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki. Dari hasil dapat dilihat bahwa kinerja atribut-atribut layanan yang diukur dengan tingkat kepuasan dipersepsikan sudah baik oleh masyarakat. Atribut dari tingkat kinerja tertinggi adalah: petugas pelayanan mudah ditemui dengan nilai 4,1383. Sedangkan pada tingkat kepentingan nilai tertinggi merupakan atribut dengan nilai (4,3298) adalah petugas pelayanan mudah ditemui.

Dari hasil skor yang rata-rata nilainya diatas dari nilai 3 (tiga) menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara sudah baik dari harapan masyarakat. Sehingga kedepannya pihak Puskesmas lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada atribut pelayanan yang dinilai penting namun kinerjanya masih rendah. Atribut yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan nilai dengan atribut lainnya adalah masalah kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3. Hasil ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa masyarakat yang tidak dilayani sesuai yang dibutuhkan. Untuk itu diharapkan Puskesmas Labuhan Rasoki lebih memperhatikan lagi kebutuhan masyarakat.

2. Analisis Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pengukuran IPA dijelaskan kedalam diagram kartesius yang tersaji pada Gambar berikut, dimana sumbu X merupakan nilai rata-ran tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan nilai rata-ran tingkat kepentingan. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yaitu: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua berada disebelah kanan atas, kuadran ketiga berada disebelah kiri bawah dan kuadran keempat berada disebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran dijadikan sebagai alternatif strategi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa Puskesmas Labuhan Rasoki.

$$X = \frac{116,27}{33} = 3,52$$

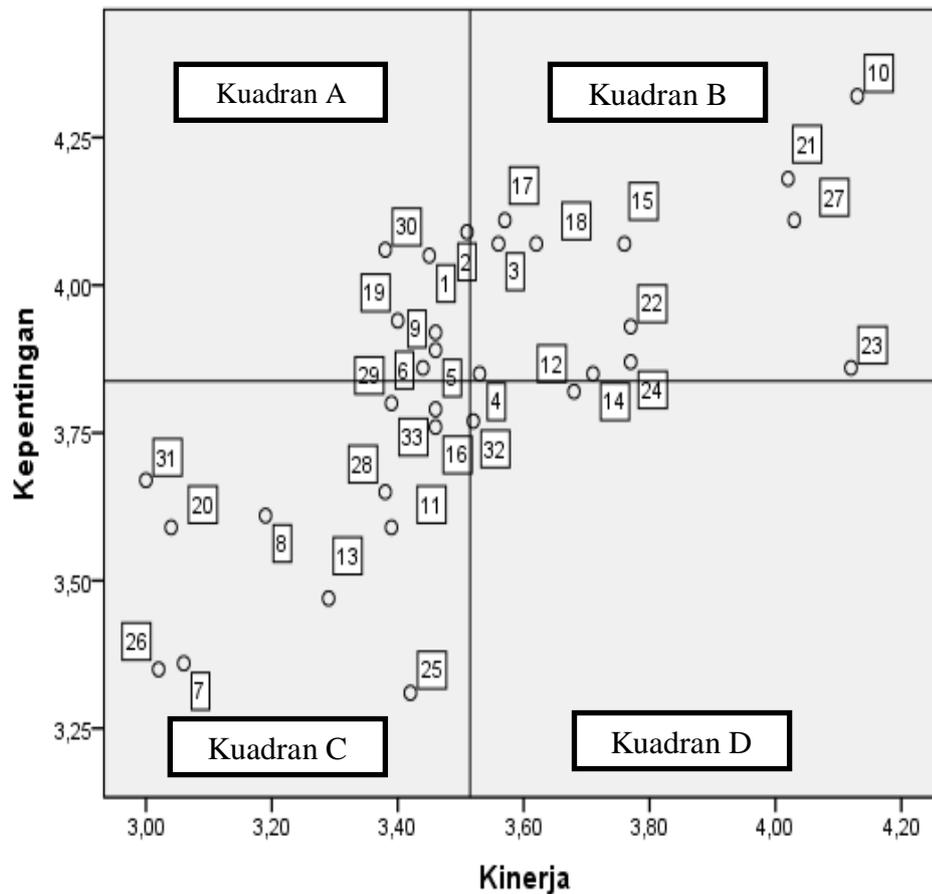
Berdasarkan jumlah perhitungan di atas dimana 116,27 merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata atribut kinerja dan 33 merupakan banyaknya variabel atribut maka didapat $X=3,52$

$$Y = \frac{127,1}{33} = 3,85$$

Berdasarkan jumlah perhitungan di atas dimana 127,1 merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata atribut kepentingan dan 33 merupakan banyaknya variabel atribut maka didapat $X=3,85$

Untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 33 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran yang merupakan hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat pada gambar IV.7.

Gambar IV. 7
Diagram Kartesius



Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Diolah) : 2018

Dari gambar IV. 7 tersebut dapat dilihat bahwa atribut layanan menyebar pada semua kuadran. Berikut adalah interpretasi yang dapat dilakukan berkenaan dengan setiap kuadran:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan penting namun kinerja masih kurang sehingga kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Atribut yang masuk dalam kuadran satu (prioritas utama) adalah:

- 1) Informasi mengenai prosedur pelayanan terbuka (atribut 1)
- 2) Prosedur pelayanan jelas alurnya (atribut 2)
- 3) Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan (atribut 5)
- 4) Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan (atribut 6)
- 5) Petugas pelayanan memiliki disiplin (atribut 9)
- 6) Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan (atribut 19)
- 7) Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan (atribut 30)

Untuk mendapatkan nilai kinerja dan kepuasan masyarakat yang tinggi, maka pihak manajemen harus selalu memperhatikan atribut-atribut pelayanan yang ada di kuadran satu ini untuk terus diperbaiki kinerjanya. Apabila pihak instansi tidak memperbaiki kinerja atribut tersebut, maka akan dikhawatirkan di waktu yang akan datang.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B merupakan kuadran dengan nilai kepentingan dan kinerja tinggi, sehingga kuadran ini bisa disebut dengan kuadran pertahankan prestasi sesuai dengan strategi yang harus ditempuh. Berikut adalah atribut-atribut pada kuadran B yaitu:

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan (atribut 3)
- 2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan (atribut 4)
- 3) Petugas pelayanan mudah ditemui (atribut 10)
- 4) Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat (atribut 14)
- 5) Petugas memiliki kemampuan intelektual (atribut 15)
- 6) Proses pelayanan tepat waktu (atribut 17)
- 7) Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan (atribut 18)
- 8) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (atribut 21)
- 9) Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat (atribut 22)
- 10) Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat (atribut 23)
- 11) Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil (atribut 24)
- 12) Tidak ada kejelasan jadwal pelayanan (atribut 27)

Tujuh belas atribut diatas merupakan atribut yang dianggap sudah sangat baik oleh pelanggan. Sehubungan dengan kinerja atribut yang dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, pihak instansi Puskesmas harus dapat mempertahankan prestasinya karena atribut ini menjadikan jasa tersebut unggul dimata masyarakat, kemudian lebih meningkatkan kinerja atribut tersebut dimasa yang akan datang agar kepuasan masyarakat tetap terjaga.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran ketiga merupakan wilayah yang memuat perubahan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh masyarakat dan pihak instansi belum merasa perlu mengalokasikan biaya untuk memperbaiki kinerjanya. Sehingga pada kuadran ketiga ini disebut dengan kuadran kuadran prioritas rendah sesuai dengan strategi yang dalam kuadran ini. Atribut-atribut layanan yang berada pada kuadran ketiga diantaranya adalah:

- 1) Petugas pelayanan memiliki identitas (atribut 7)
- 2) Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi (atribut 8)
- 3) Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan (atribut 11)
- 4) Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan (atribut 13)
- 5) Kemampuan administrasi petugas (atribut 16)
- 6) Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan (atribut 20)
- 7) Kejelasan rincian biaya pelayanan (atribut 25)
- 8) Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan (atribut 26)
- 9) Keandalan jadwal pelayanan (atribut 28)
- 10) Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan (atribut 29)
- 11) Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan (atribut 31)

12) Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan
(atribut 33)

Atribut yang terletak pada kuadran C ini tidak terlalu masalah apabila tidak diperbaiki dalam waktu dekat karena atribut tersebut dinilai tidak terlalu penting oleh masyarakat dan perbaikannya mempunyai pengaruh yang tidak besar terhadap total kepuasan masyarakat, namun responden menilai bahwa kinerja atribut pada kuadran ini rendah sehingga pihak instansi perlu memperbaiki kinerja atribut dimasa yang akan datang.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran keempat merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh masyarakat namun kinerjanya bagus sehingga dirasakan terlalu berlebihan. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan (atribut 12)
- 2) Keamanan lingkungan tempat pelayanan (atribut 32)

Puskesmas tidak perlu meningkatkan kinerja dari atribut ini karena dianggap berlebihan oleh masyarakat. Puskesmas dapat memfokuskan pada atribut prioritas utama untuk perbaikan kinerjanya.

Tabel IV. 6
Tempat Kedudukan Atribut-Atribut Pelayanan dalam Diagram Kartesius

Kuadran	Atribut
Kuadran A (Prioritas Utama)	1, 5, 9, 32
Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	2, 3, 4, 6, 10, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 30
Kuadran C (Prioritas Rendah)	7, 8, 13, 20, 31, 33,
Kuadran D (Berlebihan)	11, 12, 16, 25, 26, 29

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah): 2018.

3. *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Customer Satisfaction Indeks (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa mendatang. Tanpa adanya CSI, kecil kemungkinan bagi kepala Puskesmas dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan masyarakatnya. Hasil perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV. 7
Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction indeks (CSI)*

Rata-rata				
No atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan (I)	Tingkat Kinerja (P)	Skor (S) (I X P)
A1	Informasi mengenai prosedur pelayanan terbuka	4,05	3,45	13,97
A2	Prosedur pelayanan jelas alurnya	4,096	3,51	14,37
A3	Kesederhanaan prosedur pelayanan	4,074	3,56	13,59
A4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	3,8511	3,53	13,59
A5	Kemudahan dalam mengurus	3,894	3,468	13,50

	dan memenuhi persyaratan pelayanan			
A6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	3,862	3,447	13,31
A7	Petugas pelayanan memiliki identitas	3,362	3,064	10,30
A8	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi	3,617	3,191	11,54
A9	Petugas pelayanan memiliki disiplin	3,926	3,468	13,61
A10	Petugas pelayanan mudah ditemui	4,3298	4,1383	17,91
A11	Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan	3,5957	3,3936	12,20
A12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	3,8298	3,681	14,09
A13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	3,4787	3,2979	11,47
A14	Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat	3,8511	3,7128	14,29
A15	Petugas memiliki kemampuan intelektual	4,0745	3,766	15,34
A16	Kemampuan administrasi petugas	3,766	3,468	13,06
A17	Proses pelayanan tepat waktu	4,117	3,5745	14,71
A18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	4,0745	3,6277	14,98
A19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	3,9468	3,4043	13,43
A20	Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	3,5957	3,043	10,94
A21	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	4,1809	4,0213	16,81
A22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	3,9362	3,777	14,86
A23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat	3,8617	4,1277	15,93
A24	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil	3,8723	3,7766	14,62
A25	Kejelasan rincian biaya pelayanan	3,3191	3,4255	11,36

A26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	3,3511	3,0213	10,12
A27	Kejelasan jadwal pelayanan	4,117	4,0319	16,59
A28	Keandalan jadwal pelayanan	3,6596	3,383	12,38
A29	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan	3,8085	3,3936	12,92
A30	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan	4,0638	3,383	13,74
A31	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan	3,6702	3	11,01
A32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	3,7766	3,5213	13,29
A33	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	3,7979	3,4681	13,17
Total		127,1		433,5

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (diolah): 2018

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{433,5}{5 \times 127,1} \times 100\% \\
 &= 43350 : (635,5) \\
 &= 68,21 \%
 \end{aligned}$$

Pengukuran terhadap indeks kepuasan masyarakat sangat diperlukan untuk menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang dan mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh sebuah jasa. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut dan tingkat kepentingan kinerja dari masing-masing atribut Puskesmas Labuhan Rasoki digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

Pada Tabel IV. 7 dapat dilihat *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) untuk atribut Puskesmas Labuhan Rasoki adalah sebesar 68,21%. *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) ini diperoleh dengan membagi nilai *weighted average* dengan skala maksimum (5 skala) yang digunakan

dalam skala ini. Didasarkan pada indeks kepuasan, nilai CSI Puskesmas Labuhan Rasoki terletak pada rentang 0,66-0,80. Hal ini menunjukkan secara umum indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Labuhan Rasoki berada pada kriteria “puas”. Anggapan puas ini salah satunya disebabkan karena responden menganggap Puskesmas Labuhan Rasoki merupakan tempat penyedia jasa kesehatan yang memberikan pelayanan berdasarkan harapan masyarakat.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas indikator kinerja dan indikator kepentingan atas semua pernyataan diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=94$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0,168 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam indikator variabel kepentingan adalah valid.

Berdasarkan uji reliabilitas indikator tingkat kepentingan diketahui nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,903 dan indikator tingkat kinerja nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,906. Dapat dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa atribut penilaian tingkat kepentingan di Puskesmas Labuhan Rasoki memberikan pelayanan yang maksimal adalah petugas pelayanan mudah ditemui merupakan atribut dengan nilai 4,3298. Sedangkan untuk atribut yang memiliki rata-rata paling rendah dibandingkan yang lainnya adalah pernyataan tentang rincian biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,3191. Dari hasil penilaian

tingkat kinerja di puskesmas Labuhan Rasoki atribut dengan tingkat kinerja tertinggi adalah pernyataan no 10 yang berisi pernyataan petugas pelayanan mudah ditemui dengan jumlah rata-rata sebesar 4,1383.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa mendatang. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI adalah sebesar 68,21%. Hal ini menunjukkan secara umum indeks kepuasan masyarakat berada pada kriteria “puas”

Teori ini juga didukung oleh Malayu SP Hasibuan yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Dengan begitu masyarakat merasa sangat puas dan nyaman ketika berada di puskesmas, sehingga pengunjung yang datang terus menerus mempercayai pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Sukamti Universitas STIE Salatiga dimana judul penelitiannya adalah Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing kota Salatiga dengan hasil IKM nya sebesar 81,74 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori “A” sehingga kategori pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Begitu juga

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Septyan Eka dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Serang Kota dengan hasil 79, 25 sehingga mutu pelayanan dapat dikatakan baik “B”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Gambaran kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Labuhan Rasoki kepada masyarakat terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan menurut Kepmen PAN No 25 tahun 2004 yang menentukan kepuasan masyarakat Labuhan Rasoki sudah memuaskan, hal ini dilihat dari hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan bahwa terdapat 17 atribut yang berada pada kuadran kedua (pertahankan prestasi) yang mana atribut-atribut yang memiliki kinerjanya sudah sangat baik dan dianggap penting oleh masyarakat.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki berdasarkan hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* adalah sebesar 68,21 %, yang mana nilai tersebut berada pada interval 0,66-0,80% yang berarti masyarakat “puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas.
3. Tingkat kesesuaian antara pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna jasa layanan di Puskesmas Labuhan Rasoki ialah apabila Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang diperoleh masyarakat, ketika masyarakat merasa puas maka masyarakat akan menggunakan jasa tersebut secara berulang-ulang dan dapat menguntungkan pihak instansi. Masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas akan

menceritakan kepada orang lain dari mulut kemulut sehingga pelayanan yang diberikan Puskesmas Labuhan Rasoki mendapatkan kesan yang baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat pada Puskesmas Labuhan Rasoki adalah termasuk kategori Puas. Meskipun demikian pelayanan kesehatan harus tetap ditingkatkan supaya dapat mewujudkan masyarakat yang sehat sehingga sumberdaya manusia lebih berkualitas

A. Saran-saran

1. Saran dari peneliti untuk kuadran A, B,C, dan D, adalah sebagai berikut:
 - a) Semua atribut yang berada di kuadran A sebaiknya mendapatkan perhatian khusus dan segera diperbaiki kinerjanya.
 - b) Semua atribut yang ada dikuadrat B sebaiknya dipertahankan karena kinerjanya dinilai baik bahkan telah memberikan kepuasan pada masyarakat.
 - c) Semua atribut yang ada pada kuadran C sebaiknya diperbaiki juga walaupun pada kuadrat ini masyarakat menilai tidak penting namun perusahaan harus tetap memperhatikannya karena suatu saat kondisi ini akan berubah baik pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerjanya seiring dengan perubahan penilaian, pemikiran dan kepuasan masyarakat itu sendiri.
 - d) Semua atribut yang ada dikuadran D tetap dipertahankan atau dijalankan sebagaimana mestinya.

2. Puskesmas lebih mendekatkan diri kepada masyarakat agar lebih mengetahui apa yang menjadi keinginan masyarakat seperti membuka kotak saran masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Labuhan Rasoki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengevaluasi kepuasana masyarakat secara kontinu sebagai tindak lanjut dari keluhan-keluhan yang masuk dari masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebagai acuan untuk menambah wawasan dan kajian nya dalam melakukan penelitian dengan meneliti variabel yang lain.
4. Bagi masyarakat desa Labuhan Rasoki diharapkan untuk memberikan masukan terhadap pelayanana di Puskesmas Labuhan Rasoki melalui kotak saran yang dibuat oleh pihak Puskesmas guna memperbaiki tinngkat pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Hartono, *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*, Jakarta: Rineka Cipta 2010
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : CV Alfabeta 2009
- Christopher dkk, *Pemasaran Jasa*, Diterjemahkan dari “*Services Marketing*” oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadia Putera, Jakarta: Erlangga, 2010.
- Danang Sunyoto , *Statistik Ekonomi Induktif Metode Pengujian dan Pengambilan Keputusan* , Jakarta: PT Indeks, 2010.
- _____, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran* (konsep, strategi dan kasus), Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Daryanto , *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Departemen agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bogor: CV J-ART, 2004), hlm. 196.
- Duwi Priyanto, *Mandiri belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen :Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* ,Yogyakarta: CV OFFSET, 2013.
- Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: CV Andi, 2016.
- Rangkuti Freddy, *Business plan teknik membuat perencanaan bisnis dan analisis kasus dan Analisis Kasus*, Jakarata : PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT BumiAksara, 2011.
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta:KencanaPrenadamedia Group, 2014.
- Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Jonathan sarwono, *rumus-rumus populer dalam SPSS 22 untuk tesis dan skripsi*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2015.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman untuk Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Nasution M. Nur, *Manajemen jasa Terpadu*, Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004.

Mohamad Syamsul Ma'arif, *Manajemen Operasi*, Jakarta: RT Grasindo, 2003.

Philip Kotler dan Amstrong, *Prinsip- Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2001.

Philip kotler, *mamajemen pemasaran* , diterjemahkan dari “marketingmanajemen” oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2005.

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan media komunikasi*, Jakarta: PT. RajaGrafindo, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

_____, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: dan Aplikasi pada Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain serqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aflikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT Indeks, 2011.

Sumber Lain

[Https://www.imd.org](https://www.imd.org)

[Https://kbbi.web.id](https://kbbi.web.id)

[Https://slideshare.net](https://slideshare.net)

Skripsi dan Jurnal

Ong Andre Wahyu Rijanto, “*Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Produk UMKM Rumput laut Situbondo*”. Dalam jurnal Media Mahardhika, Volume 12, No. 3, Mei 2014.

Rahayu Ningtyas, Nina Widowati, Maesaroh, “Analisis Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara” Jurnal, Universitas di Ponegoro.

Septyan eka, “Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Serang Kota”, Jurnal, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2016.

Sri Sukamti, “Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga” Jurnal Universitas STIE Salatiga.

CURUCULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Alvionita Harahap
Tempat/Tgl. Lahir : Tangsi Manunggang 08 Februari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 2 dari 3 bersaudara
Alamat : Desa Labuhan Rasoki, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, Provinsi Sumatera Utara
Agama : Islam

DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Ali Umar
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Sumiati
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Alamat : Desa Labuhan Rasoki, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, Provinsi Sumatera Utara.

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2003-2008 : SD Negeri 200511 Labuhan Rasoki
Tahun 2009-2011 : SMP Swasta Labuhan Rasoki
Tahun 2012-2014 : SMA Negeri 8 Padangsidempuan
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (Strata-1) Ekonomi Syariah IAIN Padangsidempuan.

MOTO HIDUP

Majulah tanpa menyingkirkan orang lain, naiklah tanpa menjatuhkan orang lain.

Lampiran 1

Kesisioner Penelitian

Pengantar Kuesioner

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Terimakasih atas partisipasi saudara/i menjadi salah satu responden yang secara sukarela mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh:

Peneliti :ALVIONITA HARAHAHAP
Nim :14 402 00138
Program Studi :Ekonomi Syariah
Perguruan Tinggi :Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Padangsidimpuan

Untuk memenuhi tugas penyelesaian Skripsi Program Sarjan. Saya sangat menghargai kejujuran saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan saudara/i. Atas bantuan dan kerjasama saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan dibawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Beri tanda centang (√) pada pilihan yang telah disediakan.

Identitas responden

Nama :.....
Jenis kelamin :a. Laki-laki b. Perempuan
Umur :a. 18-25 tahun b. 25-35 tahun c. 35-45 tahun
d.45-55 tahun e. > 55 tahun
Pekerjaan :a. Ibu Rumah Tangga b. Pegawai Negeri Sipil
PNS/BUMN
c. Wiraswasta d. Mahasiswa

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
7	Petugas pelayanan memiliki identitas					
8	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi					

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
9	Petugas pelayanan memiliki disiplin					
10	Petugas pelayanan mudah ditemui					

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
11	Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan					
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan					
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan					

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
14	Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat					
15	Petugas memiliki kemampuan intelektual					
16	Kemampuan administrasi petugas					

7. Kecepatan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
17	Proses pelayanan tepat waktu					
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan					

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan					
20	Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan					

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
21	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan					
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat					

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat					
24	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil					

11. Kepastian Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
25	Kejelasan rincian biaya pelayanan					
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan					

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
27	Kejelasan jadwal pelayanan					
28	Keandalan jadwal pelayanan					

13. Kenyamanan Lingkungan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
29	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan					
30	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan					
31	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan					

14. Keamanan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan					
33	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan					

B. Pengukuran Tingkat Kinerja (Kenyataan yang diterima Masyarakat)

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat Kepuasan atribut menurut persepsi Anda sebagai Pengunjung di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini.

Keterangan :

Tidak Puas = 1 Puas = 4

Kurang Puas = 2

Sangat Puas = 5

Cukup Puas = 3

1. Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
1	Informasi mengenai prosedur pelayanan terbuka					
2	Prosedur pelayanan jelas alurnya					
3	Kesederhanaan prosedur pertanyaan					

2. Persyaratan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan					
5	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan					
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan					

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
7	Petugas pelayanan memiliki identitas					
8	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi					

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
9	Petugas pelayanan memiliki disiplin					
10	Petugas pelayanan mudah ditemui					

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
11	Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan					
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan					
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan					

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
14	Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat					
15	Petugas memiliki kemampuan intelektual					
16	Kemampuan administrasi petugas					

7. Kecepatan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
17	Proses pelayanan tepat waktu					
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan					

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan					
20	Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan					

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
21	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan					
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat					

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat					
24	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil					

11. Kepastian Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
25	Kejelasan rincian biaya pelayanan					
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan					

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
27	Tidak ada kejelasan jadwal pelayanan					
28	Keandalan jadwal pelayanan					

13. Kenyamanan Lingkungan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
29	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan					
30	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan					
31	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan					

14. Keamanan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		TP	KP	CP	P	SP
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan					
33	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan					

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Perihal : Permohonan Pengisian Angket

Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di

Tempat

Saudari dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan maka saya,

Nama : Alvionita Harahap

NIM : 14 402 00138

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar pertanyaan/ Pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang bapak/ibu berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA”**. Untuk mencapai maksud tersebut, penelitian mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Kami memohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab pertanyaan/ Pernyataan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda countreng (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Penghasilan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pertanyaan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda countreng (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua Jawaban Saudari dijamin kerahasiaannya.
5. Pertanyaan ini semata untuk tujuan penelitian.

Angket Prosedur Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Infiriasi mengenai prosedur pelayanan terbuka					
2	Prosedur pelayanan jelas alurnya					
3	Kesederhanaan prosedur pertanyaan					

Angket Persyaratan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan					
5	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan					
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan					

Angket Kejelasan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
7	Petugas pelayanan memiliki identitas					
8	Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi					

Angket Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
9	Petugas pelayanan memiliki disiplin					
10	Petugas pelayanan mudah ditemui					

Angket Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
11	Ketegasan tanggung jawab petugas pelayanan					
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan					
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan					

Angket Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
14	Petugas kesehatan memiliki fisik yang sehat					
15	Petugas memiliki kemampuan intelektual					
16	Kemampuan administrasi petugas					

Angket Kecepatan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
17	Proses pelayanan tepat waktu					

18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan					
----	--	--	--	--	--	--

Angket Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan					
20	Kemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan					

Angket Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
21	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan					
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat					

Angket Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat					
24	Kewajaran biaya pelayanan dengan hasil					

Angket Kepastian Biaya Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
25	Kejelasan rincian biaya pelayanan					
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan					

Angket Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
27	Kejelasan jadwal pelayanan					
28	Keandalan jadwal pelayanan					

Angket Kenyamanan Lingkungan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
29	Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan					
30	Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan					
31	Kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan					

Angket Keamanan Pelayanan

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan					
33	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan					

LAMPIRAN 1

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

Yang disusun oleh:

Nama : Alvionita Harahap

NIM : 14 402 00138

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah 4 (MB 3)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan, masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 2018

Hamni Fadlilah
Nasution, M.Pd NIP.
19830317 201801 2
001

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda cheklist (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	Nomor Soal	V	VR	TV
-----------	------------	---	----	----

Prosedur Pelayanan	1, 2, 3			
Persyaratan Pelayanan	4, 5, 6			
Kejelasan Petugas Pelayanan	7, 8			
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	9, 10			
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	11, 12, 13			
Kemampuan Petugas Pelayanan	14, 15, 16			
Kecepatan Pelayanan	17, 18			
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	19, 20			
Kesopanan dan Keramahan Petugas	21, 22			
Kewajaran Biaya Pelayanan	23, 24			
Kepastian Biaya Pelayanan	25, 26			
Kepastian Jadwal Pelayanan	27, 28			
Kenyamanan Lingkungan	29, 30, 31			
Keamanan Lingkungan	32, 33			

Catatan:

.....
.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, 2018

Validator

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

NIP. 19830317 201801 2 001

Lampiran 2

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS UNTUK ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KINERJA

No	Nama	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	Total	
1	Andriani	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	4	2	2	3	3	117	
2	Remiana	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	2	4	4	121	
3	Sapen	4	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	3	4	4	3	3	5	3	3	2	2	3	4	116	
4	Wida Rahayu	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	122	
5	Bahrin	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	5	2	5	5	5	5	5	129	
6	Tukinem	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	115
7	Sugiati	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	5	133	
8	Leli	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	122	
9	Sumiati	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	127	
10	Sumarni	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	119	
11	Tugino	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	122	
12	Maya	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	116	
13	Ardiansyah	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	117	
14	Mari	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	111	
15	Lili	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	126	
1	Masno	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	132	

3 2	Misniari	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	2	1	1	2	2	89
3 3	Agus	4	4	2	2	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	118
3 4	Ali Anto	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	1	5	4	3	4	3	2	5	3	2	1	1	3	3	91
3 5	Warni	2	2	2	3	3	3	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	5	4	2	4	3	2	5	3	3	2	1	3	3	99
3 6	Didin	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	134
3 7	Adi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	133
3 8	Suriana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	122
3 9	Wulanda ri	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	127
4 0	Robbi	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	5	4	5	4	2	2	5	2	2	1	1	2	2	99
4 1	Ami	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	1	5	4	3	4	2	2	5	2	2	1	1	2	2	89
4 2	Fitri	2	1	2	2	2	2	1	3	3	5	3	3	2	4	4	2	3	2	3	1	5	3	5	4	3	2	5	3	2	1	1	2	2	86
4 3	Santi	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
4 4	Ari Ashari	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	134
4 5	Diana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	133
4 6	Yuli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	133
4 7	Leni	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	125

48	Dayat	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	2	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	117		
49	Sukiran	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	123	
50	Mariati	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	121	
51	Ali Umar	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	2	4	4	4	3	4	4	127	
52	Mariati	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	5	2	3	5	2	4	3	3	3	3	3	123	
53	Ayu Aprilia	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	124	
54	Marini	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	126	
55	Erna	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	130	
56	Agam	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	135	
57	Lina	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	137	
58	Nurasiyah	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	114
59	Ade Vitha	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	1	1	2	2	5	4	4	4	4	1	5	4	4	2	2	4	2	4	108	
60	Hermayani	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	130
61	Nuar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	134
62	Nikki Juwita	3	3	2	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	118	
63	Agus	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	122	

64	Komariah	1	5	5	4	4	3	1	1	3	2	4	1	3	2	3	3	1	5	4	3	3	4	2	3	2	1	3	2	4	1	3	2	3	94	
65	Cahyani	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	108	
66	Komaruddin	5	5	4	3	2	1	2	1	4	3	2	5	2	4	3	1	5	5	2	2	4	3	3	3	3	1	4	3	2	5	2	4	3	104	
67	Indriani	3	5	4	4	5	5	3	2	1	5	1	5	1	2	2	5	5	5	1	1	1	4	5	2	5	2	1	5	1	5	1	2	2	107	
68	Ati	5	4	3	2	4	1	3	2	4	2	4	5	3	2	1	1	5	4	4	3	4	2	2	1	2	2	4	2	4	5	3	2	1	103	
69	Sumiati	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	119	
70	Devi Fitriani	4	3	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115
71	Nita	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	127	
72	Saelan	4	4	4	4	5	5	4	3	1	5	1	4	3	4	5	5	4	4	1	3	1	4	5	5	5	3	1	5	1	4	3	4	5	121	
73	Surani	4	4	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	5	2	4	3	4	2	3	3	121	
74	Siti	5	5	4	3	5	4	1	1	3	5	2	5	2	2	2	4	5	5	2	2	3	3	5	2	5	1	3	5	2	5	2	2	2	110	
75	Idayana	3	3	4	4	3	4	1	2	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	98	
76	Masyito	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	113	
77	Warmin	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	2	5	5	135	
78	Suryana	3	4	3	4	5	2	1	2	4	4	5	4	3	2	3	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	3	2	3	111	
79	Giyok	4	4	4	4	4	4	5	1	2	4	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	1	2	4	2	3	2	3	3	107	

Jumlah	324	330	335	332	326	324	288	300	326	389	319	346	310	349	354	326	336	341	320	286	378	355	388	355	322	284	379	318	319	318	282	331	326	109 29
Rata-rata	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	116 ,3

Lampiran 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS UNTUK ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN

No	Nama	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	Total
1	Andriani	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	128
2	Remiana	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	134
3	Sapen	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	128
4	Widarahayu	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	136
5	Bahrin	4	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	125
6	Tukinem	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	126	
7	Sugiati	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	129
8	Leli	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	120
9	Sumiati	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	137
10	Sumarni	4	4	3	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	3	4	121
11	Tugino	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	127	
12	Maya	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	127	
13	Ardiansyah	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	140	
14	Mari	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	118

15	Lili	4	3	3	3	3	3	5	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	118		
16	Masno	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	134		
17	Ernawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	136		
18	Deswita	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	127	
19	Ramli	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	129	
20	Samini	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	134	
21	Supriadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	134	
22	Heru	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	148	
23	Ngatemin	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	139	
24	Slamet	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	142	
25	Persi	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	135	
26	Novi Yanti	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	5	3	3	1	1	4	4	4	125	
27	Kliwon	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	148	
28	Desi Ratna	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	155
29	Lili	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	142	

30	Somi	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	156		
31	Wahyuni	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	129		
32	Misniari	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	148	
33	Agus	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	136	
34	Ali Anto	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	156
35	Warni	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161
36	Didin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	135
37	Adi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	133	
38	Suriana	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	135
39	Wulandari	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	134
40	Robbi	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	143
41	Ami	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	134
42	Fitri	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	147
43	Santi	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	132
44	Ari	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	138

59	Ade Vitha	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	122	
60	Hermayani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	136	
61	Nuar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	127	
62	Nikki Juwita	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	2	4	4	4	4	4	123	
63	Agus	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	119	
64	Komariah	1	5	5	4	4	3	1	1	3	2	4	1	3	2	3	4	1	5	1	4	5	4	4	3	1	1	3	2	4	1	3	2	3	94	
65	Cahyani	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	108	
66	Komaruddin	5	5	4	3	2	1	2	1	4	3	2	5	2	4	3	2	5	5	5	2	4	3	2	1	2	1	4	3	2	5	2	4	3	104	
67	Indriani	3	5	4	4	5	5	3	2	1	5	1	5	1	2	2	1	5	5	3	1	4	4	5	5	3	2	1	5	1	5	1	2	2	107	
68	Ati	5	4	3	2	4	1	3	2	4	2	4	5	3	2	1	4	5	4	5	4	3	2	4	1	3	2	4	2	4	5	3	2	1	103	
69	Sumiati	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	4	119	
70	Devi Fitriani	4	3	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115
71	Nita	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	127	
72	Saelan	4	4	4	4	5	5	4	3	1	5	1	4	3	4	5	1	4	4	4	1	4	4	5	5	4	3	1	5	1	4	3	4	5	121	
73	Surani	4	4	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	2	3	3	121	

74	Siti	5	5	4	3	5	4	1	1	3	5	2	5	2	2	2	2	2	5	5	5	2	4	3	5	4	1	1	3	5	2	5	2	2	2	110
75	Idayana	3	3	4	4	3	4	1	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	1	2	3	4	3	4	2	2	2	98	
76	Masyito	4	4	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	1	3	4	4	3	4	2	3	3	113	
77	Warmin	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	5	5	5	2	5	5	135	
78	Suryana	3	4	3	4	5	2	1	2	4	4	5	4	3	2	3	5	4	4	3	5	3	4	5	2	1	2	4	4	5	4	3	2	3	111	
79	Giyok	4	4	4	4	4	4	5	1	2	4	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	1	2	4	2	3	2	3	3	107	
80	Ros	5	4	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	4	5	4	4	117	
81	Malicha	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	120	
82	Warsini	4	5	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	2	3	5	4	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	106	
83	Sri Fadilah	4	5	5	4	2	4	1	1	5	4	5	4	2	2	2	5	4	5	4	5	5	4	2	4	1	1	5	4	5	4	2	2	2	114	
84	Kholilah	4	4	4	4	3	4	1	1	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	3	4	4	3	2	2	104
85	Rebo	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	5	4	115	
86	diah	3	2	4	4	1	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	1	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	92	
87	Kiki Ayu	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	107	
88	Irma	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	109	

89	Tika	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	2	3	2	3	1	2	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	2	3	2	3	106
90	Nurlela	5	5	4	5	5	4	1	1	4	4	1	5	4	5	4	1	5	5	5	1	4	5	5	4	1	1	4	4	1	5	4	5	4	125
91	Winda	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	128
92	Aldi	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	122
93	Marine m	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	130
94	Putri	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	132
	Jumlah	381	385	383	362	366	363	316	340	369	407	338	360	327	362	383	354	387	383	371	338	393	370	363	364	312	315	387	344	358	382	345	355	357	11949
	Rata-rata	4,1	4,1	4,1	3,9	3,9	3,9	3,4	3,6	3,9	4,3	3,6	3,8	3,5	3,9	4,1	3,8	4,1	4,1	3,9	3,6	4,2	3,9	3,9	3,9	3,3	3,4	4,1	3,7	3,8	4,1	3,7	3,8	3,8	127,1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-03 /In.14/G.6a/PP.00.9/04/2018

C April 2018

Lamp :-

Perihal : *Permohonan Kesediaan
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Yth,

Bapak/ Ibu :

1. Muhammad Isa, S.T., M.M
2. Hamni Fadillah Nasution, M.Pd

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul Skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Alvionita Harahap
NIM : 14 402 00138
Jurusan : Ekonomi Syariah MB-3
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Lama : **Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Jasa Kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kota Padangsidempuan.**
Judul Baru : **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara.**

Untuk itu, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui :

Dekan

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan,

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING

Bersedia/ ~~Tidak Bersedia~~
Pembimbing

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

Bersedia/ ~~Tidak bersedia~~
Pembimbing II

Hamni Fadillah Nasution, M.Pd.
NIP. 19830317 201801 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Hl. Rizal Nurdin Km 4,5Sihitang, Padangsidempuan, 22733
Telepon(0634) 22080 Faximile(0634) 24022

: B-24/In.14/G.6a/PP.00.9/12/2017

20 Desember 2017

:
: Permohonan Kesediaan
: Menjadi Pembimbing Skripsi

:
: Muhammad Isa, S.T.,M.M
: Fadlilah Nasution, M.Pd

:
: Salamu'alaikum Wr. Wb.

:
: Hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian
: dan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

:
: ALVIONITA HARAHAP
: 14 402 00138
: Ekonomi Syariah MB-3
: Ekonomi dan Bisnis Islam
: **Fakto-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Jasa
: Kesehatan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kota Padangsidempuan**

:
: Itu diharapkan kepada Bapak/Ibu menjadi Pembimbing Mahasiswa tersebut dalam
: dan proposal dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

:
: dan disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

:
: Salamu'alaikumWr. Wb.

:
: Mohon

:
: Muhammad Aziz Siregar, M.Ag
: 19731128 200112 1 001

:
: Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

:
: Muhammad Isa, S.T., M.M
: NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

:
: Bedia/Tidak Bedia
: Pembimbing I

:
: Muhammad Isa, S.T.,M.M
: 19800605 201101 1 003

:
: Bedia/Tidak Bedia
: Pembimbing II

:
: Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T.Rizal Nurdin Km 4,5 Sitilang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

B. 324 /In.14/G.2/TL.00/4/2018

27 April 2018

Mohon Izin Riset

Puskesmas
Labuhan Rasoki

Padangsidimpuan Tenggara

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang terhormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan
Dengan ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Alvionita Harahap
No. Induk : 1440200138
Umur : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

Saya adalah Mahasiswa Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara ".

Dengan ini, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data yang diperlukan dengan maksud judul di atas.

Dengan surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan,
Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum,
Perencanaan dan Keuangan



Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Srilang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

B-040 /In.14/G/TL.00/1/2018

20 Januari 2018

Mohon Izin Pra Riset

di Puskesmas
di Rasoki

Padangsidempuan

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yang terhormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan
Dengan ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Alvionita Harahap
NIM : 1440200138
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

Saya adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Faktor- Faktor
yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Menggunakan Jasa Kesehatan di
Puskesmas Labuhan Rasoki Kota Padangsidempuan**".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan pra izin riset
sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

[Signature]
Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001

**DINAS KESEHATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
PUSKESMAS LABUHAN RASOKI**

**Desa Labuhan Rasoki No Tlp.(0634)
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA**

Padangsidimpuan, 08 Mei 2018

: 164 /PUSK.LR/2018
: Biasa
: -
: Izin Riset

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Wakil Dekan Bidang Administrasi
Umum Perencanaan dan Keuangan
di -

Tempat

Memenuhi Surat dari Saudara Nomor : B-324/In.14/G.2/TL.00/4/2018
Tanggal 27 April 2018, Hal Permohonan Izin Riset atas nama :

Nama : **ALVIONITA HARAHAHAP**
NIM : 1440200138
Jenis Kelamin : *Perempuan*
Jurusan : *Ekonomi Syariah*
Judul Survey :

**" ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN
TENGGARA "**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat mengizinkan
Mahasiswi tersebut untuk melakukan Penelitian di wilayah kerja Puskesmas Labuhan Rasoki
Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Puskesmas Labuhan Rasoki

KOMBANG AL YASIN, SKM, M. Kes
NIP. 19800613197011001.-



**DINAS KESEHATAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
PUSKESMAS LABUHAN RASOKI**

Desa Labuhan Rasoki No. Tlp. (0634)
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA

Padangsidempuan, 17 Mei 2018

Nomor : 194 /PUSK.LR/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Selesai Riset

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wakil Dekan Bidang Administrasi
Umum Perencanaan dan Keuangan

di-

Tempat

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Puskesmas Labuhan Rasoki Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, menerangkan bahwa:

Nama : Alvionita Harahap
Nim : 1440200138
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar telah melaksanakan penelitian di Puskesmas Labuhan Rasoki dengan judul penelitian " ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS LABUHAN RASOKI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA". Maka dalam hal ini kami telah membantu memberikan data sehubungan dengan penelitian yang dimaksud.

Demikian surat keterangan ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kepala Puskesmas Labuhan Rasoki

H. KOMBANG YASIN, SKM, M.Kes

Nip. 19800613 200701 1 001