



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARAMEDIS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS  
SIABU KABUPATEN MANDAILING NATAL**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam  
Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

**HOTMAWIDA**  
**NIM. 1440200064**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

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

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARAMEDIS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS  
SIABU KABUPATEN MANDAILING NATAL**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

OLEH:

**HOTMAWIDA**  
**NIM. 14 402 00064**

Pembimbing I

**Dr. Ikhyaruddin Harahap, M. Ag**  
NIP. 19750103 2002 121 001

Pembimbing II

**H. Ali Hardana, M. Si**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN**

**2018**



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n **HOTMAWIDA**  
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 29 Juni 2018  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidimpuan  
Di  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **HOTMAWIDA** yang berjudul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

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


Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

  
**Dr. Ikhwanuddin Harahap., M. Ag**  
NIP. 19750103 2002 121 001

PEMBIMBING II

  
**H. Ali Hardana, M. Si**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HOTMAWIDA  
NIM : 14 402 00064  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan 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 di kemudian 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 mencabut gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 29 Juni 2018  
Pembuat Pernyataan



**HOTMAWIDA**  
**NIM. 14 402 00064**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bermandatangan dibawah ini:

Nama : Hotmawida  
NIM : 14 402 00064  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal**". Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan  
Pada tanggal, 29 Juni 2018  
Yang menyatakan



HOTMAWIDA  
NIM. 14 402 00064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : HOTMAWIDA  
NIM : 14 402 00064  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah MB-1  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARAMEDIS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS  
SIABU KABUPATEN MANDAILING NATAL

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001

Sekretaris

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M  
NIP. 19811106 201503 1 001

Anggota

Dr. H. Fatahuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001

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

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

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M  
NIP. 19811106 201503 1 001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari / Tanggal : Sabtu / 30 Juni 2018  
Waktu : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB  
Hasil / Nilai : LULUS / 78 (B)  
IPK : 3,68  
Predikat : Cumlaude



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

## PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARAMEDIS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA  
PUSKESMAS SIABU KABUPATEN MANDAILING  
NATAL**

**NAMA : HOTMAWIDA**  
**NIM : 14 402 00064**

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

Padangsidimpuan, 13 Juli 2018

Dekan



**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu 'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur kita sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal”**. Shalawat dan salam kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ummatnya dari zaman kebodohan ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti yang ada pada saat sekarang ini.

Skripsi ini diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Bidang Ekonomi Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya baik secara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,



Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, 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, 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, SEI., MA, sebagai PLt. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap., M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana., M.Si selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Pimpinan Puskesmas yaitu Bapak dr. Saleh Usman yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.
8. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Nursilan Koto, dan juga Ayahanda tercinta Pandapotan Pulungan, Abang-abang tercinta Yusrianto pulungan, Sangkot Halim pulungan, Najamuddin Pulungan Adi Munawir pulungan, dan Adik-adik tercinta Wahyu Ikrima pulungan, Anggian, Adi Saputra dan Nurjannah pulungan, yang senantiasa telah banyak melimpahkan pengorbanan, kasih sayang dan do'a yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar peneliti yang tak pernah lelah memberikan dorongan dan motivasi dan untuk tetap semangat berjuang dan bersabar dalam menyelesaikan studi di Kampus IAIN Padangsidempuan.
9. Untuk sahabat-sahabat tercinta peneliti, Fitri Hasanah Lubis, Tiurlan Sari Siregar, Ida Arfayani Siagian, Aida Fitri Nasution, Nurul Ramadani Nasution, Wahyuni Nasution, Meida Atmasari Nasution, dan juga untuk orang-orang tercinta di kos, Desy Siregar, Lisna Harahap, Elvyda Pasaribu, Ummu Wasilah, Usmi Sakilah, dan juga Supardi Pohan, Paisal Ritonga dan teman lainnya yang telah memberikan semangat serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2014, teristimewa Ekonomi Syariah 2 (Manajemen Bisnis Syariah) 2014 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

11. Kepada tempat penelitian yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.
12. 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.

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.

*Wassalamu'alaikumWr.Wb*

Padangsidempuan, 29 Juni 2018

Peneliti

**HOTMAWIDA**  
**NIM. 14 402 000 64**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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	sa	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ya
ص	ṣ ad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
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

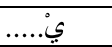
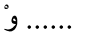
## 2. Vokal

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 harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fatḥ ah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>Fatḥ ah</i> dan Ya	Ai	a dan i
	<i>Fatḥ ah</i> dan Wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	<i>Fatḥah</i> dan alif atau ya	a	a dan garis atas
ى.....	<i>Kasrah</i> dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	<i>Dommah</i> dan wau	u	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah hidup, yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati, yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi dan *syaddah* tersebut diambangkan 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:

ال . 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 didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal 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 bias dilakukan dengan duacara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

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

Penggunaan huruf awal kapital 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 kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak 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*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003



## ABSTRAK

**Nama : Hotmawida**

**NIM : 14 402 00064**

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan kebutuhan kesehatan maka Puskesmas berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien dapat terpenuhi dan jumlah pasien pada Puskesmas meningkat namun lain halnya pelayanan yang diberikan oleh paramedis Puskesmas masih kurang maksimal dan ini juga disebabkan karena kurangnya tanggung jawab paramedis pada pekerjaan yang dibebankan padanya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan teori-teori bidang ilmu Manajemen pemasaran. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan .

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 100 pasien dan sekaligus menjadi sampel penelitian. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan wawancara. Analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi linear sederhana, uji R square dan uji hipotesis (uji t) kemudian diolah dengan bantuan SPSS Versi 23.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0,165, diperoleh 13 item pernyataan yang valid dari 15 pernyataan kualitas pelayanan dan 9 item pernyataan yang valid dari 9 item pernyataan kepuasan pasien dan sementara semua item pernyataan reliabel. Hasil uji R sebesar 0,236 artinya kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 23,6% sedangkan 76,4% dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,496 > 1,660$ )

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI UJIAN <i>MUNAQASYAH SKRIPSI</i></b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLATE ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Definisi Operasional Variabel .....	6
E. Rumusan Masalah .....	8
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Kegunaan Penelitian .....	8
H. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	12
1. Kepuasan Pasien .....	12
a. Pengertian Kepuasan Pasien .....	12
b. Indikator Kepuasan Pasien .....	15
c. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	16
d. Jenis Kepuasan Pasien .....	18
e. Kepuasan Pasien dalam Perspektif Islam .....	18
2. Kualitas Pelayanan .....	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
c. Pelayanan Prima Terhadap Pasien .....	24
d. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	25
e. Dasar-dasar Pelayanan .....	26
f. Ciri-ciri Pelayanan .....	26
g. Etiket Pelayanan .....	29
h. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	29
3. Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	33

C. Kerangka Pikir .....	37
D. Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Sumber Data .....	40
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	45
c. Uji Normalitas.....	45
d. Uji Linearitas.....	46
e. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	46
f. R Square ( $R^2$ ).....	47
g. Uji Parsial (uji t) .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambar Umum Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal	
1. Sejarah Puskesmas Siabu.....	49
2. Fasilitas dan Layanan Puskesmas Siabu.....	49
3. Visi dan Misi.....	53
4. Struktur Organisasi Puskesmas Siabu.....	53
B. Karakteristik Responden .....	58
C. Hasil Analisis Data .....	59
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas .....	60
3. Uji Normalitas.....	61
4. Uji Linearitas .....	62
5. Analisis Regresi Sederhana .....	63
6. Uji R Square ( $R^2$ ).....	64
7. Uji Parsial (Uji t).....	64
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
E. Keterbatasan Peneliti .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional Variabel .....	7
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel I	Skala Likert.....	43
Tabel II	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel III	Indikator Variabel Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 4.1	Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.2	Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.5	Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.6	Uji Linearitas .....	62
Tabel 4.7	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	63
Tabel 4.8	Uji R Square ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 4.9	Uji Parsial (Uji t).....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Siabu .....	54

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen sumber daya manusia pada dasarnya untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan individual maupun organisasi. Keberhasilan pengelolaan organisasi atau perusahaan bisnis sangat ditentukan oleh efektivitas kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia.<sup>1</sup> Kehidupan dalam organisasi manusia juga merupakan masalah utama di setiap kegiatan yang ada didalamnya, semua tindakan yang diambil dan ditentukan oleh manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Pada perusahaan jasa kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan bisnis yang baik, oleh karena itu perusahaan atau instansi yang bergerak pada bidang usaha jasa dan pelayanan harus mengutamakan nilai kepuasan pelanggannya terhadap jasa pelayanan yang mereka berikan. Dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian dan perumahan, keperluan untuk kesehatan juga sangatlah diutamakan.

Kepuasan sangatlah penting dalam dunia bisnis termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan suatu instansi jasa yang memadukan produk berupa obat-obatan dan pelayanan. Situasi dalam Puskesmas, seperti ruang obat, pelayanan pendaftaran pengobatan, ruang pemeriksaan, dan fasilitas yang

---

<sup>1</sup>Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), hlm. 22.

ada merupakan produk yang dijual, dan pelayanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan paramedis dalam melayani pasiennya. Oleh karena itu perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan harus berada di atas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Untuk Indonesia penanggung jawab pelayanan kesehatan menurut KEPRES No. 15 tahun 1984 sebagai penyelenggara dari tugas umum dan pemerintahan dan pembangunan di bidang kesehatan. Adapun yang dimaksudkan dengan Puskesmas ialah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal pada suatu wilayah tertentu.<sup>2</sup>

Kualitas produk (barang atau jasa) terletak pada kepuasan konsumen atau pelanggan.<sup>3</sup> Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka konsumen cenderung akan mencobanya kembali.<sup>4</sup> Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan

---

<sup>2</sup>Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Tangerang: Binarupa Aksara, 1994), hlm. 125

<sup>3</sup>M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.101.

<sup>4</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa* (Bandung: CV Alfabeta, 2016), hlm. 282.

yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.<sup>5</sup> M.N. Nasution dalam bukunya "*Manajemen Jasa Terpadu*" yang menyatakan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>6</sup>

Ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai sistem pelayanan kesehatan di Indonesia sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.<sup>7</sup> Paramedis merupakan orang yang bekerja dilingkungan kesehatan sebagai pembantu dokter (seperti perawat).<sup>8</sup> Untuk itu puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Dalam hal ini paramedis Puskesmas Siabu memiliki selogan cantik (cekatan, aktif, nyaman dan kompetitif) dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut pandang Puskesmas saja tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasiennya. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan tercipta dan

---

<sup>5</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 83

<sup>6</sup>M. N. Nasution, *Op.Cit*, hlm.47.

<sup>7</sup>Azrul Azwar, *Op.Cit*, hlm. 126.

<sup>8</sup>Suwarna, *Kamus Baku Dasar Bahasa Indonesia* (Solo: CV.Aneka, 1993), hlm. 99.



loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa yang menggunakan jasa Puskesmas Siabu bukan hanya masyarakat daerah Siabu saja tetapi, juga dari daerah-daerah lain juga datang berobat. Selogan cantik (cekatan, aktif, nyaman dan kompetitif) belum sepenuhnya mereka terapkan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya, dapat dilihat berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa pasien yang pernah berobat di Puskesmas Siabu, seperti Ibu Desi salah satu wali pasien yang pernah berobat di Puskesmas Siabu mengatakan pelayanan di Puskesmas Siabu masih kurang maksimal dimana pada saat neneknya sedang dirawat dan infus yang digunakan sudah harus diganti namun pada saat dilaporkannya ke paramedis justru mereka tidak langsung turun tangan menanggapi keluhan pasien.<sup>9</sup>

Wawancara peneliti juga dengan pasien lain yang pernah menggunakan jasa rawat inap mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan memang sesuai kebutuhan akan tetapi mereka mengatakan alangkah baiknya diperbaiki atau ditambah dan paramedis yang bertugas malam masih kurang tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, mereka tidak terlalu memperhatikan pasien pada malam hari.<sup>10</sup>

Oleh karena itu paramedis Puskesmas haruslah memusatkan perhatian

---

<sup>9</sup>Desi Siregar, (*salah satu wali pasien*), *Warga Desa Simangambat Kecamatan Siabu*, wawancara di Simangambat, Rabu 31 Januari 2018 pukul 15.00 Wib..

<sup>10</sup>Nova (*salah satu pasien*), *warga desa Bonandolok kecamatan siabu*, wawancara di Bonandolok, Senin 5 Februari 2018 pukul 14. 00 Wib

penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien serta profesional dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Walaupun harga yang ditetapkan oleh Puskesmas Siabu terjangkau oleh pasien sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat, selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien.

Masyarakat juga berharap bahwa Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang efisien. Supaya masyarakat tetap berminat untuk memanfaatkan jasa Puskesmas sebagai alternatif ulang untuk berobat ketika sedang sakit, untuk itu peningkatan mutu pelayanan Puskesmas terhadap program pelayanan rawat jalan serta perlengkapan fasilitas haruslah ditingkatkan agar dapat memberikan hasil sama atau dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti mengangkat judul penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas peneliti dapat mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh paramedis Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

2. Fasilitas yang diberikan paramedis Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Harga yang diberikan puskesmas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini. Namun karena keterbatasan waktu dan pengetahuan serta untuk memfokuskan pada masalah yang akan diteliti maka peneliti hanya akan meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

### **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) menjadi variabel penelitian yang dapat dituju.<sup>11</sup> Penelitian ini memiliki dua variabel, dimana variabel dependen yaitu kepuasan pasien dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan.

---

<sup>11</sup>Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki PRESS, 2009), hlm. 163.

**Tabel 1.**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala pengukuran</b>
Kualitas Pelayanan (X)	kualitas pelayanan Puskesmas Siabu adalah yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap pasien yang datang berobat sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedianya karyawan yang baik</li> <li>b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik</li> <li>c. Bertanggung jawab</li> <li>d. Melayani secara cepat dan tepat</li> <li>e. Mampu berkomunikasi</li> <li>f. Memberikan jaminan kerahasiaan</li> <li>g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik</li> <li>h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen</li> <li>i. Mampu memberikan kepercayaan.<sup>12</sup></li> </ul>	Likert
Kepuasan Pasien (Y)	kepuasan pasien Puskesmas merupakan suatu penilaian yang diberikan seorang pasien terhadap jasa yang diperolehnya dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loyal pada Puskesmas</li> <li>b. Mengulang kembali menggunakan jasa</li> <li>c. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.<sup>13</sup></li> </ul>	Likert

<sup>12</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 18

<sup>13</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 238

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

#### **G. Kegunaan Penelitian.**

Adapun kegunaan dari penelitian yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, hasil ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan dan wawasan bagi peneliti untuk mengetahui perlunya kualitas pelayanan bagi kepuasan pasien serta bagi para pembaca baik masyarakat terkait dengan masalah yang diteliti secara teori atau praktek. Dan juga untuk melengkapi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).
2. Bagi Puskesmas, sebagai bahan untuk masukan dan sumbangan pikiran dalam upaya peningkatan motivasi paramedis dalam bekerja.
3. Bagi Lembaga Pendidikan, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber inspirasi dan motivasi bagi kalangan peneliti khususnya mahasiswa IAIN Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau ke arah yang lebih luas.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

**BAB I** adalah pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Latar belakang masalah yaitu berisi uraian-uraian yang mengantarkan kepada masalah dan menunjukkan adanya masalah yang menjadi objek penelitian serta pentingnya masalah tersebut diteliti dan dibahas, peneliti memulai uraian-uraian dari konsep ideal yang berkaitan dengan masalah penelitian dan dilanjutkan dengan uraian-uraian yang memaparkan fenomena-fenomena umum dalam realitas di lapangan yang bertentangan atau tidak sesuai dengan konsep ideal tersebut. Setelah itu peneliti membuat asumsi berupa hal-hal sebagai penyebab munculnya masalah tersebut.

Identifikasi masalah yaitu berisikan uraian penelusuran dan penjabaran seluruh aspek yang berhubungan dengan masalah yang menjadi objek penelitian. Batasan masalah yaitu peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada beberapa aspek atau sub masalah yang dipandang lebih dominan dan urgen. Definisi operasional variabel yaitu menjelaskan

secara operasional tentang setiap variabel yang akan diteliti. Penjelasan ini harus mampu mengemukakan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti.

Rumusan masalah yaitu penjabaran hal-hal yang menjadi pertanyaan dan yang akan dijawab dalam penelitian. Rumusan masalah dibuat dalam bentuk pertanyaan yang bersifat umum dan khusus. Tujuan penelitian merupakan jawaban terhadap rumusan masalah atau berupa pernyataan yang mengungkapkan hal-hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian.

Kegunaan penelitian menjelaskan manfaat yang hendak diperoleh dari hasil penelitian. Hal ini dapat dijelaskan dalam dua bentuk, yakni kegunaan bersifat teoritis dan kegunaan bersifat praktis. Sistematika pembahasan yaitu menuliskan kembali seluruh yang termuat dalam daftar isi. Penulisan sistematika yang benar, selain mengemukakan seluruh yang tercantum pada daftar isi, juga memberi penjelasan bagaimana sistematika penulisan yang dilaksanakan mulai dari bagian awal hingga akhir sehingga penulisan penelitian benar-benar sistematis, jelas dan mudah dipahami.

**BAB II** adalah landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Kerangka teori ialah pembahasan dan uraian-uraian tentang objek penelitian sesuai dengan teori atau konsep yang diambil dari segala yang dijadikan referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu mencantumkan beberapa penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka pikir yaitu berisi tentang pemikiran peneliti tentang variabel atau masalah penelitian yang ingin

diselesaikan pemecahannya. Hal ini menyangkut hubungan variabel dan solusinya yang terkait dengan problematika penelitian yang diangkat berdasarkan teori atau konsep para ahli yang kemudian dinyatakan dalam sebuah pemikiran oleh peneliti. Hipotesis yaitu uraian yang menjelaskan jawaban sementara terhadap masalah penelitian berdasarkan hasil kajian kerangka teori. Jawaban sementara ini akan diuji kebenarannya melalui hasil analisis data.

**BAB III** membahas tentang metode penelitian, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Siabu yang beralamat di Desa Siabu Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Adapun jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan populasi seluruh jumlah pasien pada tahun 2017 yang berjumlah 20.735 orang, maka penetapan sampel dengan rumus Slovin dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebagai sampel yang berjumlah 100 responden.

**BAB IV** membahas tentang hasil penelitian yang berisikan pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

**BAB V** adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah. Kemudian saran-saran adalah memuat pokok-pokok pikiran peneliti kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan dan tindakan mereka.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

###### **a. Pengertian Kepuasan Pasien**

Menurut Kotler sebagaimana dikutip dalam buku Kasmir pemasaran bank menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya”.<sup>1</sup> Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>2</sup>

Nursalam menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dari suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien. Menurut Yazid ada enam faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

- a) Tidak sesuai harapan dan kenyataan
- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media Group, 2004), hlm. 162.

<sup>2</sup>M. Nur Rianto al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 30.

- c) Perilaku personel kurang memuaskan
- d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- e) *Cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f) Promosi/ iklan tidak sesuai dengan kenyataan.<sup>3</sup>

Menurut Zulfan Saam “Pasien adalah pribadi yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk sehat. Oleh sebab itu, tugas dari paramedis puskesmas untuk dapat memenuhi keinginan pasien”.<sup>4</sup> Dalam Kamus Keperawatan pasien adalah penderita penyakit yang mendapatkan penanganan medis dan asuhan perawatan.<sup>5</sup> Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa pasien merupakan seseorang yang menginginkan kesehatan atas dirinya agar kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi sesuai dengan jasa kesehatan yang diperolehnya dari paramedis.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang ia terima dan harapannya. Seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengertian kepuasan yang telah dijelaskan oleh para ahli tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan

---

<sup>3</sup>Nursalam, *Manajemen Keperawatan* (Jakarta: Salemba Medika, 2012), hlm. 326-327.

<sup>4</sup>Zulfan Saam, *Psikologi Keperawatan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 14.

<sup>5</sup>Maya Wulandari, *Kamus Keperawatan* (Jakarta: Gama Press, 2007), hlm. 407.

<sup>6</sup>Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2005), hlm. 64-65.

pasien merupakan suatu penilaian yang diberikan seorang pasien terhadap jasa yang diperolehnya dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkannya..

Perilaku pasien tidak dapat secara langsung dikendalikan perusahaan, perilaku pasien merupakan tindakan langsung dalam mendapatkan, mengkonsumsi, serta menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, terlebih dahulu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu, pada dasarnya dikenal dengan tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern antara lain:<sup>7</sup>

a) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada pekerjaan atau perusahaan.

b) Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk.

c) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Harapan para

---

<sup>7</sup>M.Nur. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bojonegara: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.102.

pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Untuk itu dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak.

Pemantauan kepuasan pelanggan berupaya mengidentifikasi berbagai kesenjangan dalam kepuasan yang dapat menawarkan peluang inovasi produk. Kesenjangan itu ditentukan oleh pelanggan mengenai produk dan layanan pendukungnya, analisis kepuasan pelanggan mencari peluang untuk produk baru, perbaikan produk yang ada, perbaikan proses produksi, dan perbaikan pelayanan.<sup>8</sup> Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan, pertama melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dengan konsumen, kedua melalui sikap yang baik dari para petugas dan ketiga melalui unjuk kerja yang lebih profesional. Memperbaiki dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya perlu terus dibina.

#### b. Indikator Kepuasan Pasien

Pasien yang merasa puas terhadap jasa yang digunakannya maka akan berperilaku seperti berikut ini:

##### 1) Loyal pada Puskesmas

---

<sup>8</sup>Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional* (Jakarta: Salemba empat: 2000), hlm. 465.

Loyal dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyal pada puskesmas ini dapat diartikan kecil kemungkinan pasien untuk pindah ketempat lain dan akan tetap setia pada Puskesmas Siabu.

- 2) Mengulang kembali menggunakan jasa, artinya kepuasan pasien terhadap penggunaan jasa akan menyebabkan terjadinya penggunaan jasa secara berulang.
- 3) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, artinya hal ini lah yang menjadi keinginan Puskesmas karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan ke konsumen lain akan menjadi bukti akan berkualitas jasa yang ditawarkan.<sup>9</sup>

c. Pengukuran Kepuasan Pasien<sup>10</sup>

Agar kita tahu bahwa pasien puas atau tidak puas berhubungan dengan menggunakan jasa pada Puskesmas Siabu, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan konsumen. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Menurut Kotler ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000) hlm. 238

<sup>10</sup>Fandy Tjipno, *Service Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005) hlm.

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 dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain.

### 2) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pasien pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan kemudian diminta melaporkan temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk/ jasa perusahaan dan pesaing.

### 3) *Lost Customer Analysis*

Para pelanggan yang berhenti atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Maka metode ini yang digunakan adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

### 4) Survey Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey baik melalui pos, telepon, email, *website*, maupun wawancara langsung .

d. Jenis Kepuasan Pasien

Ada tiga jenis kepuasan pasien sebagai berikut:

- a) Puas dengan produk atau jasa yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- b) Puas dengan cara menjualnya:
  - 1) Ramah, sopan dan akrab
  - 2) Murah senyum
  - 3) Menyenangkan
  - 4) Tanggap, cepat dan cermat
- c) Puas dengan harganya yaitu, murah ataupun mahal sesuai dengan harapan dan dapat bersaing.<sup>11</sup>

e. Kepuasan Pasien dalam Perspektif Islam

Kepuasan akan terwujud apabila terpenuhinya kebutuhan, Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya ataupun cara memperolehnya, oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi

---

<sup>11</sup>M. Nur Rianto al-Arif, *Op.Cit.*, hlm. 199

didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ibrahim ayat 5 yang berbunyi:

وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا مُوسَىٰ بِآيَاتِنَا أَنْ أَخْرِجْ قَوْمَكَ  
مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ وَذَكِّرْهُمْ بِآيَاتِ اللَّهِ إِنَّ  
فِي ذَٰلِكَ لَآيَاتٍ لِّكُلِّ صَبَّارٍ شَكُورٍ ﴿٥﴾

Artinya: dan Sesungguhnya Kami telah mengutus Musa dengan membawa ayat-ayat Kami, (dan Kami perintahkan kepadanya): "Keluarkanlah kaummu dari gelap gulita kepada cahaya terang benderang dan ingatkanlah mereka kepada hari-hari Allah". sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi Setiap orang penyabar dan banyak bersyukur.<sup>12</sup>

Ayat ini menunjukkan, bahwa didalam hidup ini manusia wajib selalu berada diantara sabar dan bersyukur. Sebab di dalam hidup ini, berada dalam suatu keadaan yang di benci yang harus dia sabari atau dalam keadaan yang dicintai harus dia syukuri. Waktu dalam hidup ini adalah emas, jika kita menyia-nyiakan suatu masa dari kehidupan ini tanpa menggunakannya untuk berbakti kepada diri, agama, dan Negara kita, berarti kita telah kufur dalam nikmat, menyia-nyiakan kesempatan dan tidak mengambil pelajaran dari apa yang telah menimpa ummat terdahulu sebelum kita. Maka hendaklah setiap

---

<sup>12</sup> Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: Raja Publishing, 2011), hlm. 255



orang takut menyalah-nyaiakan hidupnya tanpa beramal dan akan kehilangan waktu secara sia-sia yang sesudah itu akan datang adzab dengan cepat.<sup>13</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>14</sup> Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.<sup>15</sup>

Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada 2 pengertian pokok antara lain: (a) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan

---

<sup>13</sup>Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-maraghi* (Semarang: Toha Putra, 1984), hlm. 224.

<sup>14</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.143.

<sup>15</sup>Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip- Prinsip Pemasaran edisi ke -12* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272.

memberikan kepuasan atas penggunaan produk (b) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.<sup>16</sup>

Menurut Philip Kotler yang dikutip dari buku Malayu S.P. Hasibuan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Malayu S.P. Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>17</sup>

Menurut Fandy Tjiptono pelayanan adalah bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan (pasien) atau pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk atau jasa yang dibeli pelanggan (pasien).<sup>18</sup> Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan atau pasien pada Puskesmas. Oleh karena itu Menurut Buchari Alma “Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas, bila kepuasan pelanggan

---

<sup>16</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm. 6-7

<sup>17</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 152.

<sup>18</sup>M. Nur Rianto al-Arif, *Op.Cit.*, hlm. 379

terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin”<sup>19</sup> Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen atau melalui telepon.<sup>20</sup> Begitu pula dengan paramedis Puskesmas terhadap berbagai hal seperti kamar yang tersedia, fasilitas kamar, tarif kamar, dan lainnya.

Semua organisasi mempunyai strategi-strategi yang ditempuh untuk masa depan, semua strategi tersebut diharapkan membawa kemajuan yang berarti pada organisasi atau perusahaan, kemajuan yang berarti itu tergambar dari keberhasilan pasar. Keberhasilan pasar terjadi karena dengan mutu yang baik, respon konsumen terhadap produk. Tentunya dengan prinsip mutu tersebut, keterlibatan karyawan menjadi hal yang mutlak dan penting dan pada akhir dari semua itu adalah terciptanya kepuasan pelanggan.

Prinsip-prinsip kualitas atau mutu ini adalah bagaimana melakukan apa yang penting dan bagaimana melakukan apa yang harus dikerjakan, prinsip mutu ini terdiri dari:<sup>21</sup>

- a) Fokus pelanggan
- b) Perbaikan terus menerus
- c) Pemberdayaan karyawan.

---

<sup>19</sup>Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa* (Bandung: CV Alfabeta, 2016) hlm. 282.

<sup>20</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

<sup>21</sup>M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT.Grasindo, 2003), hlm.126-133.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan didalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap pasien yang datang berobat sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh pasien.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada 5 pokok dimensi kualitas pelayanan menurut Berry dan Parasuraman antara lain:

1. Bukti langsung (*tangibels*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan daya tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan atau pasien.<sup>22</sup>

c. Pelayanan Prima Terhadap Pasien

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat, dan memuaskan kepada pelanggan atau pasiennya. Ada beberapa hal yang melatarbelakangi pentingnya pelayanan prima terhadap pasien, antara lain:

1. Keberadaan pasien yang memungkinkan perawat bekerja dan memperoleh penghasilan.
2. Keberadaan pasien adalah pribadi yang penting sebagai sumber penghasilan klinik/rumah sakit. Meskipun pada klinik atau rumah sakit pemerintah sumber penghasilan utama bukan dari pasien tetapi pemerintah memfasilitasi dukungan dana. Jadi, sudah sewajarnya pasien memperoleh pelayanan yang baik.
3. Pasien bukanlah sebagai kegiatan tetapi ia adalah manusia yang mempunyai pikiran dan perasaan.
4. Pasien pada hakikatnya mempunyai kebutuhan untuk dihormati dan dihargai. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan merupakan tugas paramedis Puskesmas Siabu memenuhi kebutuhan tersebut.
5. Kepuasan pasien adalah tujuan tujuan pelayanan yang paling penting, karena respon yang menyenangkan cenderung untuk diulang kembali. Jika kondisi tersebut dapat terwujud, maka suatu usaha atau unit kerja yang

---

<sup>22</sup>M. Nur Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 56.

bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan pribadi atau masyarakat tidak akan pernah kehilangan pelanggan atau pasien.<sup>23</sup>

d. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Ada beberapa syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu:

1. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan (*continuous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.

2. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.

3. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi, dengan demikian untuk

---

<sup>23</sup>Zulfan Saam, *Op.Cit.*, hlm. 14-15.

mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.<sup>24</sup>

e. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation* dan karir adalah, berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri. Bersikap akrab dan penuh dengan senyum, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.<sup>25</sup>

f. Ciri-ciri Pelayanan

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama, untuk itu berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani konsumen/ pasiennya adalah sebagai berikut:

---

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm. 18.

<sup>25</sup>Kasmir, *ibid.*, hlm.18.

1. Tersedianya karyawan yang baik

Artinya Kenyamanan konsumen sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Artinya pada dasarnya konsumen ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pasien salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan atau instansi, peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam suatu ruangan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap konsumen (pasien) sejak awal hingga selesai, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pasien akan merasa puas jika paramedis bertanggung jawab atas pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pasien diharapkan paramedis harus melakukannya sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai standar.

5. Mampu berkomunikasi

Artinya paramedis harus mampu berbicara kepada pasien, paramedis juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pasien. Selain itu juga



paramedis harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, artinya paramedis harus menjaga kerahasiaan pasien terutama yang berkaitan dengan uang dan masalah pribadi pasien.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Artinya untuk menjadi paramedis yang menyediakan pelayanan jasa harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas dari paramedis selalu berhubungan dengan manusia. Dalam hal ini kualitas dari paramedis harus sesuai dengan bidang pengetahuannya.

8. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Artinya Paramedis harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pasien, paramedis harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pasien tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen (pasien).<sup>26</sup>

Artinya paramedis dapat menjaga pasien dan memberi kepercayaan kepada pasien melalui pelayanannya, jika pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pasien maka akan menimbulkan kepercayaan bagi Pasien untuk tetap berobat pada Puskesmas.

---

<sup>26</sup>*Ibid.*, hlm. 34-38.

#### g. Etiket Pelayanan

Etiket pelayanan untuk berbagai cara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna.

Namun etiket pelayanan ini harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum ialah, sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, dan cara bertanya.<sup>27</sup>

Oleh karena itu, banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata konsumen atau pasiennya karena konsumen akan menjadi pelanggan yang setia terhadap produk jasa yang ditawarkan. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* perusahaan dimata pelanggannya dan *image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat terus meningkat.

#### h. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Dalam Islam kita diajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa hendaknya diberikan pelayanan yang berkualitas serta dengan hati yang lemah lembut.

Sebagaiman Allah berfirman dalam surah Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:

---

<sup>27</sup>*Ibid.*,81-83.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ  
فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا عَزَمْتَ<sup>ط</sup> فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٤﴾

Artinya: 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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>28</sup>

Tafsiran ayat ini adalah Allah membimbing dan menuntun kaum muslim secara umum, kini tuntutan diarahkan kepada Nabi Muhammad saw sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kepada Nabi kepada kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam perang uhud yang dapat mengundang emosi manusia untuk marah, namun demikian cukup banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahan lembut Nabi SAW. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka walau beliau sendiri

<sup>28</sup>Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 549.

kurang berkenan, beliau tidak memiliki dan mempersalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka tetapi hanya dengan halus.<sup>29</sup>

Jadi berdasarkan ayat di atas, sangat jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan nyaman bila berada disampingnya. Apalagi seorang pasien sangat memiliki banyak pilihan dan bila paramedisnya tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemahlembutannya maka pasien akan berpindah ke Puskesmas yang lain. Paramedis haruslah menghilangkan sikap yang keras dan haruslah memiliki sifat pemaaf kepada pasiennya agar pasien terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ  
لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat) dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>30</sup>

Tafsiran ayat ini adalah sesudah Allah menyebutkan orang-orang munafik yang sesat dan menjelaskan bahwa apa yang mereka katakan itu bukan apa yang mereka simpan dalam hati, serta perumpamaan bagi mereka

<sup>29</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah* ( Jakarta: Lentera Hati, 2002) hlm. 309.

<sup>30</sup>Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 548.

itu bagi setan dalam menggoda dan menyesatkan, kemudian mengakhirinya dengan menyebutkan orang-orang yang sesat dari Bani An-Nadhir, bagaimana mereka tertipu dengan janji- janji menarik yang merupakan bencana dan siksa bagi mereka sendiri karena janji-janji itu mengandung keadaan mereka menasehati orang-orang Mu'min agar tetap bertakwa dan mengerjakan di dunia mereka apa yang bermanfaat bagi mereka di akhirat, sehingga mereka mendapatkan pahala besar dan kenikmatan yang abadi. Juga agar mereka tidak melupakan hak-hak Allah, sehingga Allah tidak menjadikan tutup pada hati mereka yang mengakibatkan mereka tidak mengerjakan untuk diri mereka sendiri apa yang membawa kebaikan dan keberuntungan mereka.<sup>31</sup>

Penjelasan dari ayat diatas juga adalah kita harus menjadi orang yang bertakwa selain itu kita diharuskan untuk memperhatikan apa yang dikerjakan atau yang kita perbuat. Karena setiap yang diperbuat atau yang dikerjakan akan memberikan dampak untuk hari esok yaitu di akhirat nanti, jika dikaitkan dengan pelayanan ayat ini menunjukkan bahwa seorang paramedis diharuskan agar memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pasien.

### **3. Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada

---

<sup>31</sup>Ahmad Musthafa Al Maraghiy, *Tafsir Al-Maraghiy* (Semarang: CV Toha Putra) hlm. 87.

pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu puskesmas. Ikatan seperti memungkinkan suatu instansi untuk memahami apa yang diharapkan pasien dan kebutuhan yang diinginkannya, dengan demikian maka puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas kepada puskesmas. Suhartanto menyatakan konsumen yang puas terhadap layanan jasa yang diterimanya akan mempunyai niat berperilaku sebagai berikut:<sup>32</sup>

- a. Konsumen yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsikannya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman buruk.
- b. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Bentuk komunikasi dari mulut ke mulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini berbentuk rekomendasi kepada calon konsumen lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia dimana konsumen puas dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia puas.
- c. Efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.

---

<sup>32</sup>Zefri Maulana, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Banda Aceh” dalam Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5 No.1, Mei 2016, hlm. 520

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti maka penelitian ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1	Irsan Andri Siregar, IAIN Padang Sidempuan, 2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Sidempuan),	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang positif variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2	Ahmad Paisal Harahap, Skripsi IAIN padang sidempuan, 2016	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Daerah Kota Padang Sidempuan.	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di RSUD daerah kotapadang sidempuan.
3	Muhammad Yamin Hasibuan, Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2016	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan.	hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah panyabungan

4	Zefri Maulana, Skripsi Universitas Samudera 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Banda Aceh	Kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit harapan banda aceh
5	Elvi Yana, Skripsi IAIN Padangsidimpuan 2017	pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pasien pemegang kartu badan penyelenggara jaminan social (BPJS) di puskesmas sayur matinggi kecamatan sayur matinggi	berdasarkan hasil uji hipotesis $t_{hitung} 6,75 > t_{tabel} 1.660$ maka $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pemegang kartu BPJS Puskesmas Sayur Matinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu perbedaan dan persamaan dengan peneliti adalah:

1. Irsan Andri Siregar persamaannya adalah di variabel yang sama yaitu kualitas pelayanan dan perbedaannya dengan peneliti adalah tempat penelitian dan penelitian terdahulu variabel kepuasannya adalah nasabah bank sedangkan peneliti adalah pasien puskesmas Siabu.
2. Ahmad Paisal Harahap persamaannya adalah sama-sama di tempat jasa kesehatan kemudian perbedaannya dengan peneliti adalah dimana penelitian terdahulu memiliki dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan peneliti hanya satu variabel kualitas pelayanan. Dan



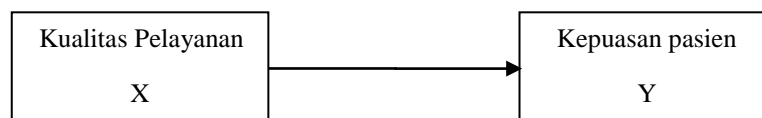
perbedaan dengan peneliti juga adalah Ahmad Faisal menggunakan regresi linier berganda sedangkan peneliti menggunakan regresi linier sederhana.

3. Muhammad Yamin Hasibuan persamaannya dengan peneliti adalah variabel yang sama yaitu pelayanan dan kepuasan dan juga sama-sama menggunakan regresi linier sederhana kemudian perbedaannya adalah penarikan sampel yang digunakan, indikator dan tempat penelitian dimana penelitian Muhammad Yamin di RSUD Panyabungan sedangkan Peneliti di Puskesmas Siabu.
4. Zefri Maulana, persamaannya dengan peneliti adalah menggunakan variabel yang sama dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan regresi linear berganda sedangkan peneliti menggunakan regresi linear sederhana dan juga tempat penelitian yang dilakukan.
5. Elvi Yana persamaannya dengan peneliti adalah variabelnya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan juga sama-sama menggunakan uji normalitas, linearitas, regresi linear sederhana perbedaannya yaitu tempat penelitian, indikator variabel dan juga di responden. Responden Elvi yana hanya pemegang kartu BPJS saja sedangkan peneliti keseluruhan baik BPJS, umum yang penting pasien yang datang berobat ketika sedang sakit pada Puskesmas Siabu.

### C. Kerangka pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teori peraturan antara variabel yang akan diteliti, jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independent dengan dependent.

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



### D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel –variabel dalam penelitian, serta pernyataan yang paling spesifik.<sup>33</sup> Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

Ho: Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap

Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

Ha: Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

---

<sup>33</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 47-48.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Siabu Jalan Medan Padang KM. 58 Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2017 sampai April 2018.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menurut Mudrajad Kuncoro dalam bukunya metode riset untuk bisnis dan ekonomi bahwa Penelitian kuantitatif ini adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif (data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan), atau data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka).<sup>1</sup>

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono dalam bukunya metode penelitian bisnis populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Dan menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah “keseluruhan objek

---

<sup>1</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 124.

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm. 33.

penelitian”. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>3</sup>

Didalam suatu penelitian dibutuhkan populasi karena memiliki peranan yang begitu penting, jadi berdasarkan definisi yang tertera maka peneliti dapat menyimpulkan, populasi merupakan kumpulan dari suatu individu yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan cara yang disesuaikan oleh peneliti untuk dipelajari dan mengambil kesimpulan terhadap penelitian. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah konsumen atau pasien yang menggunakan jasa Puskesmas Kec. Siabu Kab. Madina pada tahun 2017 yang berjumlah 20.735 orang.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>4</sup>

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang ditentukan oleh peneliti seberapa banyak jumlahnya kemudian dijadikan sebagai responden dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan

---

<sup>3</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* ( Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm.73.

kebetulan dijumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dipergunakan sebagai sampel, jika dipandang orang kebetulan ditemui itu, maka hal tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>5</sup> Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus Slovin yaitu.<sup>6</sup>

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

$$n = \frac{20.735}{1 + 20.735 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{20.735}{208,35} = 99,52$$

Dimana:

n = jumlah elemen atau anggota sampel

N = jumlah elemen atau anggota populasi

E = error lefel (tingkat kesalahan) catatan umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,52 dan dibulatkan menjadi 100 responden dari 20.735 pasien yang pernah berobat di Puskesmas Siabu.

#### **D. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data primer dan skunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

---

<sup>5</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 157

<sup>6</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua* ( Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 78.

a. Data Primer

Menurut Sugiyono data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pasien Puskesmas Siabu.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono data sekunder adalah” sumber yang tidak langsung mengumpulkan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data Puskesmas Siabu dan peneliti dapat menyimpulkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain).

## **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen merupakan alat yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam suatu penelitian. Adapun cara yang digunakan dalam memperoleh data yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap obyek yang diamati secara langsung. Metode ini pihak pengamat melakukan

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 281.

pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap obyek yang diamati, bagaimanakah keadaannya kemudian catat secara cermat dan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan.<sup>8</sup>

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat data yang diperoleh langsung dari Puskesmas.

c. Kuesioner/angket

Kuesioner/angket merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.<sup>9</sup>Cara peneliti dalam mengumpulkan data melalui kuesioner/angket adalah dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden secara langsung. Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mendapatkan respon atas pertanyaan tersebut dari responden yang ditujukan.

Cara pengukuran dengan menggunakan skala likert ini adalah dengan menghadapkan seseorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemungkinan responden diminta untuk memberikan jawaban, Sangat Setuju, Setuju, kurang setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju.

---

<sup>8</sup>Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 134

<sup>9</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 138.

**Tabel I. Skala Likert**

Alternatif jawaban	Bobot Nilai	
	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

**Tabel II.  
Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No	Variabel	Indikator	No item soal
1	Kualitas Pelayanan (X)	a. Tersedianya karyawan (paramedis) yang baik	1,2,
		b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik	3,4
		c. Bertanggung jawab	5,6
		d. Melayani secara cepat dan tepat	7
		e. Mampu berkomunikasi	8,9
		f. Memberikan jaminan kerahasiaan	10
		g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik	11,12
		h. Berusaha memahami kebutuhan konsumen	13,14
		i. Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen (pasien)	15
Jumlah soal			15 Soal



**Tabel III.**  
**Indikator Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

No	Variabel	Indikator	No item
1	Kepuasan Pasien (Y)	a. Loyal pada Puskesmas	1,2,3
		b. Mengulang kembali menggunakan jasa	4,5,6
		c. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut	7,8,9
Jumlah Soal			9 soal

#### **F. Teknik Analisis Data**

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, dilakukan pengajuan secara kuantitatif guna menghitung apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal menggunakan komputer SPSS versi 23 teknik analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dalam penelitian sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Alat Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefenisikan suatu variabel.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dan hasilnya dapat diperoleh melalui  $r$  hitung yang dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana dapat diperoleh melalui  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  (signifikan 10%  $n$ = jumlah sampel). Jika  $r$  tabel <  $r$  hitung maka data dinyatakan valid dan

jika  $r \text{ tabel} > r \text{ hitung}$  maka data dinyatakan tidak valid, dapat diuji dengan SPSS versi 23.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali dalam bukunya aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*.

Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* dengan batasan 0.60 yang dimana: (1) jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel. (2) jika nilai *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah tidak reliabel.<sup>10</sup>

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Normalitas suatu data penting karena dengan data yang terdistribusikan normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili suatu

---

<sup>10</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Diponegoro,2006), hlm.45.

populasi. Uji normalitas Liliefors dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov dan Shapiro Wilk, untuk metode Kolmogorov Smirnov cukup membaca nilai sig (signifikan). Jika signifikan kurang dari 0,1 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal, tetapi jika signifikan lebih dari 0,1 maka data berdistribusi normal.<sup>11</sup>

d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for linearity* pada taraf 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,1.<sup>12</sup>

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi merupakan salah satu metode untuk melakukan prediksi, regresi linear sederhana merupakan teknik meramalkan dengan memahami hubungan sebab akibat dimana variasi pada suatu peubah (variabel) dijelaskan oleh variasi peubah lainnya (peubah penjelas). Dengan rumus sebagai berikut:<sup>13</sup>

$$Y = a + b X$$

---

<sup>11</sup>Dwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2013), hlm. 31-36.

<sup>12</sup>*Ibid.*, hlm. 79.

<sup>13</sup>Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), hlm. 132.

Dimana:

Y = variabel tidak bebas

X = variabel bebas

a = nilai *intercept* (konstan)

b = koefisien arah regresi

f. R Square ( $R^2$ )

R square atau kuadrat dari R yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah ke bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

g. Uji Parsial (uji t)

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual memengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen ketentuan dalam uji t adalah:

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi 0.1 dengan derajat kebebasan  $df = n-2$  ( $100-2 = 98$ ) . hasil diperoleh untuk t tabel sebesar 1,660

Untuk kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,1) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Hal ini berarti variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pasien)

b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> \alpha (0,1)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti variabel independen (kualitas pelayanan) tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan pasien)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal**

##### 1. Sejarah Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal<sup>1</sup>

Puskesmas Siabu Alamat Desa Siabu Jalan Medan Padang KM.58  
Dilihat secara geografis letak wilayah kerja Puskesmas Siabu berada pada dataran rendah dan sebagian rawa, dengan luas wilayah ±19.581,26 km<sup>2</sup>. secara administratif wilayah kerja Puskesmas Siabu terdiri atas 17 desa dan 1 kelurahan. Karakteristik Puskesmas Siabu adalah puskesmas kawasan Pedesaan.

Dengan batas wilayah kerja sebagai berikut :

- Sebelah utara : Kabupaten Tapanuli Selatan
- Sebelah Timur : Kabupaten Padang Lawas Utara
- Sebelah Selatan : Kecamatan Bukit Malintang
- Sebelah Barat : Kecamatan Naga Juang

##### 2. Fasilitas dan Layanan Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal

###### a) Fasilitas Puskesmas Siabu

###### 1) Ruang poli umum dan ruang dokter

Ruang yang berfungsi untuk pengobatan pasien rawat jalan dan ruangan ini juga berfungsi sebagai ruangan dokter.

---

<sup>1</sup> Profil Puskesmas Siabu tahun 2017

## 2) Ruang Gawat Darurat (UGD)

Ruang yang berfungsi untuk pengobatan pasien rawat inap dan ruangan ini juga berfungsi sebagai ruangan pasien luka dan kecelakaan lalu lintas.

- 3) Ruang Tata Usaha, ruangan yang berfungsi untuk urusan administrasi, seperti pengambilan surat sehat, surat sakit, dan sebagainya.
- 4) Ruang Persalinan (VK), ruangan yang berfungsi untuk menolong proses persalinan. Di ruangan ini terdiri dari 2 set tempat tidur bersalin dan perlengkapan alat-alat persalinan juga obat-obatan dan sebagainya.
- 5) Ruang Rawat Pasca Persalinan, ruangan ini berfungsi untuk ruang rawat setelah persalinan yang terdiri dari 1 set tempat tidur dan perlengkapan alat-alat juga obat-obatan dan sebagainya.
- 6) Ruang Obat, ruangan yang berfungsi untuk pengambilan obat pasien.
- 7) Ruang Kesehatan Gigi Dan Mulut, ruangan yang berfungsi untuk pemeriksaan gigi dan mulut, seperti jabut gigi, tambal gigi.
- 8) Ruang KIA , ruangan ini terdiri dari 1 tempat tidur yang berfungsi sebagai tempat pemeriksaan ibu dan anak serta pelayanan KB.
- 9) Ruang Gizi, Ruangan yang berhubungan dengan gizi, seperti konseling gizi, tempat penyimpanan MP -ASI dan taburia dan lain-lain.

- 10) Laboratorium Sederhana, ruangan ini berfungsi untuk pemeriksaan laboratorium sederhana seperti pemeriksaan gula darah, kolesterol, asam urat, malaria, tifoid, hb, golongan darah dan sebagainya.
- 11) Ruang Imunisasi, Ruang imunisasi berfungsi sebagai tempat penyimpanan vaksin, spuit imunisasi dan hal-hal yang berhubungan dengan imunisasi.
- 12) Ruang Rawat Inap, Ruangan Rawat Inap ini terdiri dari 6 Tempat tidur, 6 kursi 6 lemari kecil dan 5 meja.
- 13) Ruang Sterilisasi, ruangan Sterilisasi ini berfungsi sebagai tempat membersihkan dan mensterilkan semua alat-alat kesehatan.

b) Layanan Puskesmas Siabu

1) Pelayanan Kesehatan Dasar

Upaya pelayanan kesehatan dasar merupakan langkah awal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan pemberian pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat, diharapkan sebagian besar masalah kesehatan masyarakat sudah dapat diatasi. Berbagai pelayanan kesehatan dasar yang dilaksanakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak
- b. Pelayanan Antenatal ( K1 dan K4)

Cakupan K1 atau disebut juga akses pelayanan ibu hamil pertama ke fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan



pelayanan antenatal. Sedangkan cakupan K4 ibu hamil adalah ibu hamil yang telah mendapatkan pelayanan ibu hamil sesuai standar serta paling sedikit empat kali kunjungan dengan distribusi sekali pada trimester pertama, sekali pada trimester kedua dan dua kali pada trimester ketiga. Angka ini dapat dimanfaatkan untuk melihat kualitas pelayanan kesehatan kepada ibu hamil.

c. Pelayanan Imunisasi

Kegiatan imunisasi rutin meliputi pemberian imunisasi untuk bayi yang berumur 0–1 tahun ( BCG, DPT, Polio, Campak, dan HB). Untuk wanita usia subur (WUS) / ibu hamil memperoleh imunisasi TT. Anak sekolah dasar (SD), kelas 1 imunisasi DPT dan kelas 2 – 2 imunisasi TT.

2) Pelayanan Kesehatan Rujukan Dan Penunjang

a. Pelayanan Kesehatan Rujukan

b. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin /BPJS

Program BPJS adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin.

### 3. Visi dan Misi Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal

Untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas Siabu telah menetapkan Visi, Misi dan Program. Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal No : 41 tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja, maka Puskesmas Siabu Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing Natal menetapkan :

#### a. Visi

Terwujudnya Masyarakat Mandailing Natal Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan.

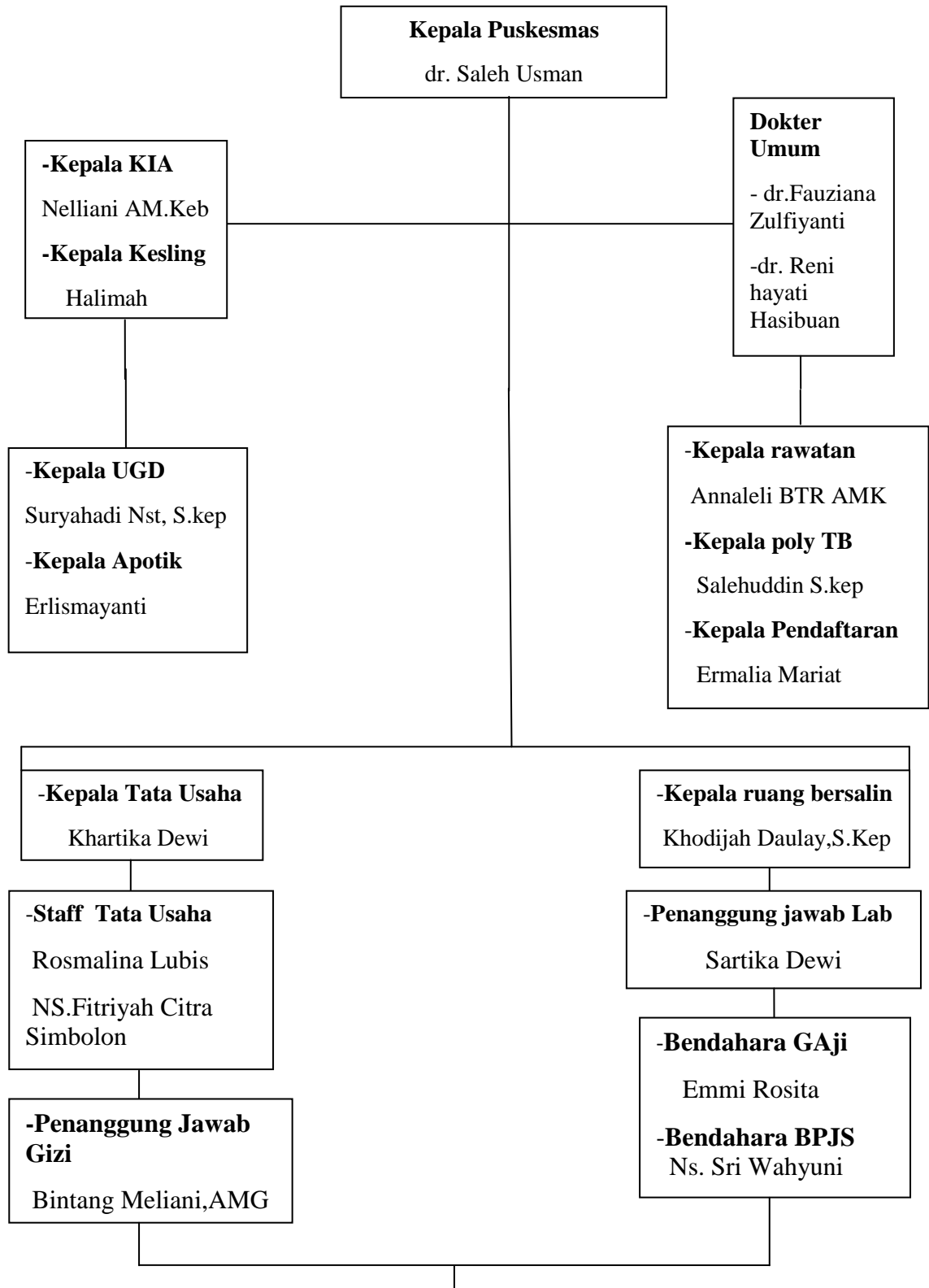
#### b. Misi

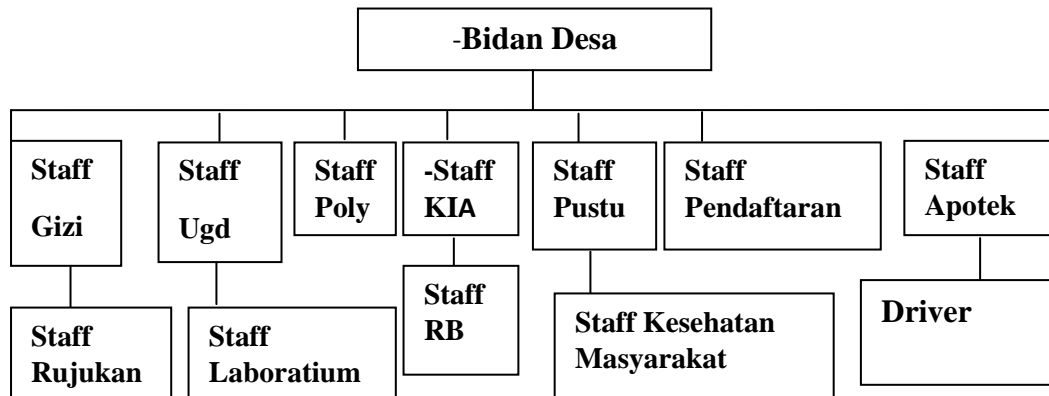
- 1) Mendorong terwujudnya kemandirian masyarakat untuk kehidupan sehat.
- 2) Menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, bermutu, dan terjangkau.
- 3) Mencegah meningkatnya resiko penyakit dan masalah kesehatan.
- 4) Menjamin ketersediaan dan pemerataan sumber daya manusia, kesehatan yang berkualitas.

### 4. Struktur Organisasi Puskesmas Siabu

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi**





*Sumber: Profil Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal*

#### Tugas-tugas pokok pada Puskesmas Siabu

##### a. Kepala Puskesmas

1. Melaksanakan fungsi- fungsi manajemen, bimbingan, dan supervisi.
2. Mengadakan koordinasi di tingkat kecamatan.
3. Sebagai penggerak pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan.
4. Sebagai tenaga ahli pendamping Camat.
5. Mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan di puskesmas.

##### b. Koordinator Unit Tata Usaha

1. Merencanakan dan mengevaluasi kegiatan di unit TU
2. Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan di unit TU
3. Menggantikan tugas Kepala Puskesmas bila Kepala Puskesmas berhalangan hadir.

##### c. Koordinator Unit KIA, KB, GIZI

1. Menyusun perencanaan dan evaluasi kegiatan di unit KIA, KB, GIZI, Kes. Anak, Kes. Remaja

2. Mengkoordinir dan berperan aktif terhadap kegiatan di unitnya.
  3. Ikut secara aktif mencegah dan mengawasi terjadinya masalah dan memecahkan masalah yang ada di unitnya.
- d. Pemegang Program Kesehatan Anak
1. Pengawasan dan bimbingan kepada Taman kanak-kanak, pengobatan bagi bayi, anak balita dan anak pra sekolah untuk jenis penyakit ringan.
  2. Pemantauan/pelaksanaan DDTKA pada bayi, anak balita dan anak pra sekolah dan Membuat laporan MTBS
- e. Pemegang Program UGD
1. Merencanakan kebutuhan Obat
  2. Melakukan tindakan pengobatan sesuai standar puskesmas sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama
  3. Merujuk pasien ke sarana pelayanan kesehatan yang lebih tinggi
  4. Pencatatan dan pelaporan.
- f. Pemegang Program Laboratorium
1. Mempersiapkan dan memeriksa sediaan serta menegakkan diagnosa (darah, urine, tinja, sputum, dan lepra).
  2. Mengirimkan sediaan untuk diperiksa di tingkat pelayanan yang lebih tinggi sesuai dengan system rujukan pelayanan kesehatan.
  3. Merencanakan Kebutuhan bahan dalam setahun, merencanakan kebutuhan bahan dalam setahun, pemeriksaan khusus TB/cross check, memeriksa sediaan yang dikirim dari BLK (pemantauan mutu eksternal), Pencatatan dan pel.

g. Gambaran Kualitas Pelayanan di Puskesmas Siabu

Untuk mewujudkan visi Puskesmas siabu yakni “Terwujudnya Masyarakat Mandailing Natal sehat yang Mandiri dan Berkeadilan” dan dengan salah satu misi “Menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, bermutu, dan terjangkau”. Oleh karena itu Puskesmas Siabu memiliki slogan cantik (cekatan, aktif, nyaman, teliti, ikhlas, kompetitif) dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

h. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Dari berbagai metode pengukuran kepuasan pasien metode yang digunakan di Puskesmas Siabu adalah sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Dalam hal ini Puskesmas Siabu pernah meminta keluhan dan saran dari pasien dengan menyediakan gulungan kertas yang ditulis puas dan tidak puas dalam box kecil kemudian para pasien diminta untuk memasukkannya kedalam kotak yang disediakan.

2. *Lost Customer Analysis*

Paramedis Puskesmas pernah melakukan wawancara dengan pasien yang telah berobat untuk memperoleh informasi agar pelayanan di Puskesmas Siabu dapat diperbaiki.

3. Survei Kepuasan Pelanggan

Puskesmas Siabu melakukan survei kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh paramedis, yang dilaksanakan pada tahun 2017 dilakukan dengan membuka kotak

saran setiap sekali dua bulan yang diletakkan di samping ruang tunggu pasien. Adapun isi keluhan dari pasien dalam kotak saran tersebut adalah dalam hal pelayanan rawat inap bahwa paramedis yang bertugas malam kurang memberikan perhatian kepada pasien, dan fasilitas Puskesmas yang kurang nyaman seperti kamar mandi, dan juga sebagian adanya paramedis yang kurang memberikan tanggapan dari keluhan pasien. Berdasarkan keluhan dari beberapa pasien maka Puskesmas Siabu dapat melakukan perbaikan dalam hal yang dianggap kurang baik oleh para pasien.

## **B. Karakteristik Responden Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan jasa pelayanan pada Puskesmas Siabu yang berjumlah 100 pasien yang seluruhnya dijadikan sebagai sampel. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar pada 100 responden pada pasien Puskesmas Siabu. Total pernyataan angket yang disebarkan pada responden adalah sebanyak 24 butir pernyataan, dimana 15 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan 9 butir pernyataan untuk variabel kepuasan pasien (Y).

Penyebaran angket dilakukan dengan mekanisme yaitu peneliti langsung menemui responden. Adapun karakteristik responden yang bisa mengisi angket ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan pada Puskesmas Siabu.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Peneliti telah menyebarkan 100 angket kepada 100 responden yaitu pasien yang pernah berobat ke Puskesmas Siabu untuk mencari validitas (kesahihan) kuesioner yang yang digunakan sebagai instrumen dengan tingkat signifikansi 10% sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,165 berikut tabel yang menunjukkan nilai signifikansi untuk masing-masing soal.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

No item soal	Nilai r-hitung	Nilai r-tabel	Keterangan
1	0,723	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ , nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2$ (100-2) = 98 pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,165$	Valid
2	0,642		Valid
3	0,723		Valid
4	0,564		Valid
5	0,476		Valid
6	0,580		Valid
7	0,258		Valid
8	0,278		Valid
9	0,383		Valid
10	0,597		Valid
11	0,423		Valid
12	0,456		Valid
13	0,116		Tidak Valid
14	0,365		Valid
15	0,163		Tidak Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23



Dari uji validitas variabel kualitas pelayanan (X) dapat disimpulkan bahwa jumlah soal yang diuji untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebanyak 15 soal, dimana terdapat 13 soal yang valid dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 100 - 2 = 98$  jadi  $r_{tabel}$  adalah 0,165 dan terdapat 2 soal yang tidak valid dengan nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien**

No. Item Soal	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
1	0,556	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ , nilai $r_{tabel}$ untuk $df = n-2 (100-2) = 98$ pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,165$	Valid
2	0,584		Valid
3	0,457		Valid
4	0,592		Valid
5	0,474		Valid
6	0,276		Valid
7	0,637		Valid
8	0,627		Valid
9	0,560		Valid

Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23

Dari hasil uji validitas variabel kepuasan pasien (Y) dapat disimpulkan bahwa pernyataan item soal 1 sampai dengan item soal 9 adalah valid dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 100 - 2 = 98$  jadi  $r_{tabel}$  adalah 0,165.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  nilai reliabel dari variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	13

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dari hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa item variabel kualitas pelayanan adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha*  $0,754 > 0,6$ .

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabel Variabel Kepuasan Pasien**

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	9

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dari hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pasien menunjukkan bahwa item variabel kepuasan pasien adalah reliabel dengan nilai *cronbach's Alpha*  $0,669 > 0,6$ .

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 23 dengan menggunakan *Kolmogorov Simirnoov* pada taraf signifikansi 0,1 jika nilai *Sig* > 0,1 maka distribusi data bersifat normal dan jika *Sig* < 0,1 maka distribusi data tidak normal, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	3.46758965
Most Extreme	Absolute	.079
Differences	Positive	.038
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.122 <sup>c</sup>

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Dari hasil output SPSS 23 uji normalitas di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,122. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai signifikan  $0,122 > 0,1$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien pada penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,1 dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Linieritas**

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	1531.208	17	90.071	2.811	.001
	Linearity	980.000	1	980.000	30.581	.000
	Deviation from Linearity	551.208	16	34.451	1.075	.392
Within Groups		2627.792	82	32.046		
Total		4159.000	99			

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Pada output Anova Tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,000. Dan dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang linier.

## 5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.614	2.655		7.011	.000
KUALITAS_PELAYANAN	.297	.054	.485	5.496	.000

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Bersarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 18,614 dan koefisien regresi kualitas pelayanan adalah 0,297

Adapun persamaan regresinya adalah:

$$\text{Kepuasan Pasien} = 18,614 + 0,297 \text{ kualitas pelayanan}$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 18,614 artinya apabila variabel kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya 18,614.

b. Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,297 artinya jika variabel kepemimpinan meningkat 1 satuan, maka disiplin kerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0,297.

## 6. Uji R Square ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji R Square ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 <sup>a</sup>	.236	.228	3.485

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel *Model Summary* di atas diperoleh nilai R sebesar 0,485 hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, jika diinterpretasikan dari tabel nilai R maka berada pada hubungan dengan interpretasi rendah. Nilai R Square sebesar 0,236 atau 23,6%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) hanya memberikan pengaruh sebesar 23,6% terhadap kepuasan pasien (Y) sedangkan sisanya sebesar 76,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 7. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel kualitas pelayanan memengaruhi variabel kepuasan pasien. Untuk mengetahui hasil

signifikan atau tidak maka angka  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.614	2.655		7.011	.000
KUALITAS_PELAYANAN	.297	.054	.485	5.496	.000

*Sumber: Data primer yang diolah pada SPSS Versi 23*

Dengan melihat dk (derajat kebebasan) =  $N-2$ , dimana  $N$  adalah jumlah data dalam penelitian ini ( $dk = 100-2 = 98$ ) sehingga  $t_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah sebesar 1,660. Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,496 sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,660 dalam hal ini maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,496 > 1,660$ ) dan tingkat signifikansi yang diperoleh adalah sebesar  $0,000 < \alpha (0,1)$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial (uji t) terdapat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Adapun pembahasan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji determinasi dapat diketahui adanya hubungan yang rendah antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) Uji koefisien determinasi R Sebesar 0,485. Uji koefisien determinasi R square kualitas pelayanan mampu memengaruhi kepuasan pasien sebesar 23,6%

sedangkan sisanya sebesar 76,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi:  $\text{kepuasan pasien} = 18,614 + 0,297 \text{ kualitas pelayanan}$  menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y), hal ini dibuktikan dengan semakin meningkat kualitas pelayanan (X) maka semakin meningkat pula kepuasan pasien (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,297 satuan.
3. Berdasarkan uji normalitas bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 0,122. Dengan demikian dapat dilihat bahwa nilai signifikan  $0,122 > 0,1$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien pada penelitian ini berdistribusi normal.
4. Dan berdasarkan hasil Uji Hipotesis (Uji t) menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dibuktikan dari  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $5,496 > 1,660$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

Hasil penelitian ini didukung oleh M.N. Nasution dalam bukunya "*Manajemen Jasa Terpadu*" yang menyatakan bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka

kualitas jasa pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.<sup>2</sup> Dan penelitian ini juga didukung oleh peneliti Elvi Yana dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pemegang kartu BPJS di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi” bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 29,3 % dengan demikian hasil uji R square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

#### **E. Keterbatasan Peneliti**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan ini terdapat beberapa keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dalam menyusun skripsi ini, yaitu :

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih minim.
2. Keterbatasan waktu, tenaga, keterbatasan peneliti dalam menyebar angket karna peneliti tidak bisa menjamin kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang peneliti berikan dan mungkin responden tidak memiliki waktu yang banyak sehingga terjadi kelemahan emosional dalam mengisi angket (koesioner).

---

<sup>2</sup> M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* ( Bojongkerta : Ghalia Indonesia, 2004), hlm.47.



Walau demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dalam penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan uji R Squer diperoleh nilai R sebesar 0,236 atau 23,6% hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan paramedis memberikan pengaruh sebesar 23,6% terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

Adapun dasar pengambilan keputusan ini adalah  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 10% dengan  $DK = 100 - 2 = 98$  sehingga diperoleh  $t_{tabel} = 1,660$ , sementara  $t_{hitung}$  sebesar 5,496. Berdasarkan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$  di atas terlihat  $t_{tabel} < t_{hitung}$  ( $1,660 < 5,496$ ) maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak dan artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal ada beberapa saran-saran yang diberikan peneliti, yaitu:

1. Bagi Puskesmas Siabu, peneliti menyarankan kepada kepala puskesmas Siabu agar kiranya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh paramedis terhadap pasien, Selain itu perlu adanya perhatian terhadap kondisi pasien dengan menjaga suasana kerja yang kondusif, kebersihan dan kerapian ruangan. Dan juga memperhatikan sifat atau karakter pasien agar seluruh masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas dan juga agar hasil kerja di puskesmas lebih efektif dan efisien.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih diperhatikan pemilihan lokasi penelitian yang lebih baik dan pemilihan variabel yang berbeda yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti disiplin kerja , motivasi kerja dan juga memfokuskan pada pasien rawat inap, berobat jalan sehingga dapat menambah wawasan dalam penelitian serta diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari penelitian-penelitian sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, Semarang: Toha Putra, 1984.
- Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Tangerang: Binarupa Aksara, 1994.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Raja Publishing, 2011.
- Fandy Tjipno, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offest, 2005.
- Hasibuan Malayu S.P., *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2005.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Diponegoro, 2006.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000
- \_\_\_\_\_, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- M. Nur Rianto al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

- M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT.Grasindo, 2003.
- Maya Wulandari, *Kamus Keperawatan*, Jakarta: Gama Press, 2007.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nasution M.Nur., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nursalam, *Manajemen Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika, 2012.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip- Prinsip Pemasaran edisi ke -12* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2003.
- Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2010.
- Simamora Henry, *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jakarta: Salemba empat: 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2005.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suwarna, *Kamus Baku Dasar Bahasa Indonesia*, Solo: CV.Aneka, 1993.
- Zulfan Saam, *Psikologi Keperawatan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012.

**Sumber Lain:**

Desi siregar ,(salah satu wali pasien), Warga Desa Simangambat Kecamatan Siabu,wawancara di Simangambat, Rabu 31 Januari 2018 pukul 15.00 Wib.

Nova (salah satu pasien) , warga desa Bonandolok Kecamatan Siabu,wawancara di Bonandolok, Senin 5 Februari 2018 pukul 14. 00 Wib

Profil Puskesmas Siabu tahun 2017.

Zefri Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Banda Aceh” dalam Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 5 No.1, Mei 2016.

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

di Tempat

Dengan Hormat

Bersama ini, saya mohon kesediaan untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Jawaban tidak akan mempunyai dampak negatif terhadap jabatan atau pekerjaan bapak/ibu saat ini. Karena tujuan pengajuan kuesioner ini hanya untuk pengumpulan data guna keberhasilan dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Demikian, kepada bapak/ibu yang telah bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan saya, saya ucapkan terimakasih.

### **I. Identitas Responden**

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin : a. Perempuan b. Laki-laki

Alamat :

Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa  
b. PNS/Swasta  
c. Wiraswasta  
d. Ibu rumah tangga/ lainnya

### **II. Petunjuk Pengisian**

1. Berikan checklist (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pertanyaan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
  - Sangat setuju (SS)
  - Setuju (S)
  - Kurang setuju (KS)
  - Tidak setuju (TS)
  - Sangat tidak setuju (STS)

### III. daftar pertanyaan kuesioner

#### a. Butir Pernyataan Mengenai Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan

No	Daftar Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		S	S	K	T	ST
Tersedianya karyawan yang baik						
1	Paramedis puskesmas melayani pasien dengan tidak acuh					
2	Paramedis puskesmas melayani pasien dengan sopan					
Tersedianya sarana dan prasarana yang baik						
3	Puskesmas memiliki fasilitas sesuai kebutuhan pasien					
4	Puskesmas memiliki ruang antrian yang nyaman					
Bertanggung jawab						
5	Paramedis puskesmas selalu bersedia memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pasien					
6	Paramedis memberikan perhatian kepada pasien					
Mampu melayani secara cepat dan tepat						
7	Paramedis puskesmas tidak pernah salah dalam memberikan pelayanan					
Mampu berkomunikasi						
8	Paramedis puskesmas menanggapi keluhan pasien					
9	Paramedis puskesmas bersedia menjawab pertanyaan pasien					
Memberikan jaminan kerahasiaan						
10	Pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan paramedis puskesmas					
Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik						
11	Paramedis puskesmas memiliki kemampuan sesuai kualifikasi					
12	Paramedis puskesmas menginformasikan pengobatan sesuai bidangnya					



Berusaha memahami kebutuhan konsumen					
13	Paramedis puskesmas memberikan pelayanan tanpa melihat status pasien				
14	Paramedis puskesmas cepat tanggap dalam keluhan pasien				
Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen (pasien)					
15	Paramedis puskesmas meyakinkan pasien akan segera cepat sehat				

**b. Butir Pernyataan Mengenai Variabel dependen (Y): Kepuasan Pasien**

No.	Daftar Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
Loyal pada Puskesmas						
1	Jika butuh berobat lagi saya memilih ke Puskesmas Siabu					
2	Saya datang ke Puskesmas Siabu untuk konsultasi kesehatan					
3	Saya yakin berobat ke puskesmas Siabu adalah keputusan yang baik.					
Mengulang kembali menggunakan jasa						
4	Setiap ada keluarga saya yang sakit akan berobat ke puskesmas siabu					
5	Saya merasa paramedis puskesmas berlaku sopan					
6	Saya merasa pengobatan yang diberikan paramedis puskesmas tidak sesuai dengan kebutuhan pasien					
Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut						
7	Saya akan mengajak orang lain untuk berobat ketika sedang sakit pada puskesmas Siabu					
8	Saya akan memberitahukan kepada orang lain bahwa pelayanan puskesmas Siabu baik					

9	Saya akan memberitahukan kepada orang lain bahwa paramedis puskesmas menunjukkan perhatian kepada pasien					
---	--	--	--	--	--	--

Siabu, .....2018  
Responden

.....

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Hotmawida  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, tanggal lahir : Simangambat, 13 April 1996  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Anak ke : 5 (lima) dari 9 bersaudara  
AlamatLengkap : Simangambat Kecamatan Siabu Kabupaten Mandailing  
Natal  
Telepon/No.HP : 0812 6436 8350

### **ORANG TUA:**

Nama Orang Tua:  
Ayah : Pandapotan  
Ibu : Nursilan Koto  
Alamat : Simangambat Lingkungan VIII.  
Pekerjaan Orang Tua  
Ayah : Tani  
Ibu : Tani

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2003-2008 : SD Negeri No. 015/ Simangambat  
Tahun 2008-2011 : SMP Negeri 4 Siabu  
Tahun 2011-2014 : SMK Swasta Merpati Nusantara Siabu  
Tahun 2014-2018 : Program Sarjana (S1) Ekonomi Syariah IAIN  
Padangsidempuan.



**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL**  
**DINAS KESEHATAN**

Komplek Perkantoran Payabung, Panyabungan, Sumatera Utara, Kode Pos 22978  
Telp./Fax. (0636) 326175 E-mail: [dinkesmadina@yahoo.co.id](mailto:dinkesmadina@yahoo.co.id)

**SURAT IZIN KEPALA DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN MANDAILING NATAL**  
**NOMOR : 440 / 2551 / Dinkes/ 2018**  
**TENTANG**  
**IZIN SURVEI PENDAHULUAN**

**Dasar** : Surat Dekan Istitut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

**Nomor** : B-225/In.14/G/TL.00/4/2018 tanggal 02 April 2018.

Tentang Permohonan Izin Penelitian.

**MEMBERI IZIN :**

**Kepada**

**Nama** : HOTMAWIDA

**NIM** : 1440200064

**Jenis Kelamin** : PEREMPUAN

**Untuk** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.

Demikian Surat Izin ini dikeluarkan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Panyabungan  
Pada tanggal 02 April 2018  
**KEPALA DINAS KESEHATAN**  
**KABUPATEN MANDAILING NATAL**



**Tembusan :**

1. Yth. Bapak Bupati Mandailing Natal
2. Yth. Dekan Istitut Agama Islam Negeri Padangsidempuan



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

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

Nomor : B-253/In.14/G.6a./PP.00.9/11/2017

29 November 2017

Penerimaan : -

Hal : *Permohonan Kesediaan  
Menjadi Pembimbing Skripsi*

Daftar :

1. Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
2. H. Ali Hardana, M.Si

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang hormat, disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut sebagai berikut:

Nama : Hotmawida  
NIM : 1440200064  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARAMEDIS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SIABU KAB. MANDAILING  
NATAL**

Mengingat dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.



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

Ketua Jurusan

Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIP. 19800605 201101 1 001

**PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING**

Bersedia/Tidak Bersedia

sebagai Pembimbing I

Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 2002 121 001

Bersedia/Tidak Bersedia  
sebagai Pembimbing II

H. Ali Hardana, M.Si



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

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

nomor : B- 217 /In.14/G/TL.00/3/2018  
jenis : -  
tujuan : Mohon Izin Riset

27 Maret 2018

kepada Pimpinan Puskesmas

Siabu

Madina

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan merangkan bahwa:

Nama : Hotmawida  
NIM : 1440200064  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal** ".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan 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



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

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

nomor : B- 225 /In.14/G/TL.00/4/2018  
lamp. : -  
isi : Mohon Izin Riset

02 April 2018

Kepala Dinas Kesehatan  
Kabupaten Mandailing Natal

Madina

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Hotmawida  
NIM : 1440200064  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal** ".

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

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

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



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL  
DINAS KESEHATAN  
UPT PUSKESMAS SIABU



Jl. Imam Bonjol Kelurahan Siabu Kode Pos : 22976

Siabu, 10 April 2018

Kepada

or : 1126 / PUSK / IV / 2018

: Biasa

piran : -

: Izin Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padang Sidempuan

di-

Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan  
or : B-217/In.14/G/TL.00/3/2018 tanggal 09 Maret 2018. Hal : Izin Riset a.n : **HOTMAWIDA,**  
: **1440200064** bersama ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah melakukan Riset untuk  
isan Skripsi dengan judul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien*  
*Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal* ” dan telah menyelesaikan Riset tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



**Dr. SALEH USMAN**  
NIP.197503142006041004