



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS DESA PARGARUTAN
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh

**SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM: 16 402 00061**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
JASA KESEHATAN PADA PUSKESMAS DESA PARGARUTAN
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Ekonomi Syariah*

Oleh

**SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM: 16 402 00061**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

**Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP.196511021991031001**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 1984113002018012001**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

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

2021



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

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Juli 2021
Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR** yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP.196511021991031001

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupula, M.M
NIP. 1984113002018012001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM : 16 402 00061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan

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

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

Padangsidimpuan, 13 Juli 2021
Saya yang Menyatakan,



Santi Cahaya Marito Siregar
NIM. 16 402 00061

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM : 16 402 00061
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 Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 13 Juli 2021

Yang menyatakan,



Santi Cahaya Marito Siregar
NIM. 16 402 00061



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM : 16 402 00061
Fak/Prodi : Ekonomidan Bisnis Islam/EkonomiSyariah
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan.

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 19651102199103 1 001

Sekretaris

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 19651102199103 1 001

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

Rini Hayati Lubis, MP.
NIP. 198704132019032011

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

PelaksanaanSidangMunaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/14 Juli 2021
Pukul : 14.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus74,75/(B)
IPK : 3,34
Predikat : Sangat Memuaskan



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

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

PENGESAHAN


**JUDUL SKRIPSI : EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA
PUSKESMAS DESA PARGARUTAN
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

NAMA : SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM : 16 402 00061

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

Padangsidimpuan, 26 September 2021
Dekan,




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

ABSTRAK

Nama : Santi Cahaya Marito Siregar

Nim : 1640200061

Judul Skripsi: Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan

Latar belakang adalah pelayanan jasa yang bersaing semakin banyak dan beragamnya Puskesmas lantaran diperlukan oleh masyarakat. Pada dasarnya tujuan dari pelayanan jasa untuk memberikan kepuasan kepada pasien untuk membandingkan antara apa yang diterima dan yang diharapkan. Salah satu tindakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien dengan adanya segmentasi lima dimensi pelayanan jasa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dengan adanya pelayanan jasa yang baik di Puskesmas Desa Pargarutan, akan menciptakan kepuasan para pasien.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti yaitu: Seberapa besar *gap* (selisih) antara pelayanan jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan dan Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa di Puskesmas Desa Pargarutan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang di Puskesmas Desa Pargarutan. Sampel yang diambil sebanyak 100 respondent dengan menggunakan rumus Yamane Taro. Data yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian data primer yang diperoleh dari data hasil wawancara dan kuesioner. *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan IPA, terdapat 4 atribut antara lain adalah prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, berlebihan. Yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama) yang mana atribut-atribut pada kuadran ini memiliki pelayanan jasa yang kurang baik namun dianggap penting oleh pasien. Atribut-atribut adalah memberikan informasi dengan cepat, menangani masalah dengan tepat, mengucapkan salam ketika masuk dan keluar dan menjalin hubungan yang baik. Sedangkan nilai CSI pada Puskesmas Desa Pargarutan adalah 60,56, yang mana nilai tersebut berada pada nilai 0,66-0,80 yang berarti pelanggan puas

Kata kunci : Evaluasi, Kepuasan, Pelayanan

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayan Jasa Kesehatan Pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan ”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

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

Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Selaku Ketua Prodi Jurusan Ekonomi Syariah dan Ibu Nurul Izzah selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak pembimbing I bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag. dan ibu Rodame Monitorir Napitupulu, S.P., M.M.selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.

7. Terima kasih kepada Bapak H. Maradiman Pohan selaku Ketua Pengurus BUMDes Bersama Saroha Angkola Sangkunur yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat meneliti di BUMDes Bersama Saroha Angkola Sangkunur sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Alm. Ramli Siregar dan Ibunda Masro Harahap, untuk dukungan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti. Tidak lupa pula nasehat disaat peneliti lemah serta menjadi teladan bagi peneliti untuk memahami arti kesabaran dan keikhlasan, semua demi keselamatan dan keberhasilan peneliti.
9. Kakanda Alm. Erlin Siregar, Anita Sari Siregar dan adik saya Alm. Kaspul Ahmad Jalil Siregar, keponakan Rehan Saleh, untuk motivasi, dukungan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan yang tiada hentinya diberikan kepada peneliti. Tidak lupa pula nasehat disaat peneliti lemah serta menjadi teladan bagi peneliti untuk memahami arti kesabaran dan keikhlasan, semua demi keselamatan dan keberhasilan peneliti. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
10. Untuk sahabat peneliti (Siti Mariaeliza Ritonga , Samrinawati Pohan , Jumadiansyah Siregar), Syarifah Aini, Rani Parlina, Indah Syahfitri, Fauziah Hafni, Misrah Yanti Lubis, Ernida, Juwita, Nur Sakinah, Umni Mariana Siregar, Amanah Manurung, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini dan rekan-rekan Ekonomi Syariah 4

Manajemen Bisnis-3, angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, dan tak lupa juga sahabat KKL di Desa Janji Matogu UR dan sahabat Magang di Kantor Pariwisata Kota Sibolga yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

11. Terima kasih kepada Ayah Tobang Mascut Pohan dan Umak Tobang Nurlan Harahap Abanganda Mara Guru Pohan S.E, Letnan II Aswin Pohan, kakak Siti Hotmaida Pohan SKM, kakak Ipar Zaidani Fitri Sinaga S.pd., dan Mufida Ulfa Rambe, amd, keb., yang turut memberikan motivasi dan mendampingi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
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.
- 13.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Amin yarabbal alamin.*

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini

masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, April 2021
Peneliti

Santi Cahaya Marito Siregar
NIM. 16 402 00061

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 translitasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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



a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

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

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	<i>fathah dan alif</i>	\bar{a}	a dan garis atas
	<i>Kasrah dan ya</i>	\bar{i}	i dan garis di bawah
	<i>dommah dan wau</i>	\bar{u}	u dan garis

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

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 (Tsaydid)*

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

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam system 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*

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*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. *Hamzah*

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan 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 dua cara: bisa dipisah per kata 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 takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUSN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Batasan Masalah	13
D. Definisi Operasional Variabel	13
E. Rumusan Masalah	15
F. Tujuan Penelitian.....	15
G. Kegunaan Penelitian.....	16
H. Sistematika Pembahasan	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	18
1. Kepuasan konsumen.....	18
a. <i>tangible</i> (bukti fisik)	21
b. <i>reliability</i> (kehandalan).....	23
c. <i>responsiveness</i> (daya tangkap)	24

d. <i>assurance</i> (jaminan).....	25
e. <i>empathy</i> (perhatian).....	26
2. kepuasan konsumen dalam perspektif islam.....	28
3. kualitas Pelayanan (Service Quality)	29
a. Dasar-Dasar Pelayanan	31
b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	31
c. Sistem pelayanan Kesehatan Masyarakat	32
d. Reorientasi Pelayanan Kesehatan.....	33
B. Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
B. Jenis Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
a. Populasi	39
b. Sampel.....	39
D. Sumber Data.....	40
a. Data Primer	41
b. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
a. Angket	41
b. Wawancara	41
F. Analisis Data	42
a. <i>Importance performance analysis</i> (IPA)	42
b. <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
a. Sejarah Singkat Puskesmas Desa Pargarutan	47
b. Visi dan Misi.....	48
c. Struktur organisasi	48
B. Karakteristik Responden	49
C. Penilaian tingkat kepuasan Pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan	51
D. Penilaian tingkat pelayanan jasa pada Puskesmas Desa Pargarutan..	53
E. Evaluasi pasien dengan menggunakan <i>Importance performance</i>	
<i>analysis</i>(IPA)	54
F. <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	61
G. Pembahasan hasil penelitian	64
H. Keterbatasan penelitian.....	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

**DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pasien Dari Tahun Ke Tahun 2016-2021	9
Tabel 1.2 Dimensi Kepuasan.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Kriteriaian Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	46
Tabel 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Desa Pargarutan	51
Tabel 4.5 Penilaian Tingkat Pelayananjasa Pada Puskesmas Desa Pargarutan ..	53
Tabel 4.6 Penilaian Tingkat Pelayanan Pada Puskesmas Desa Pargarutan	55
Tabel 4.7 Penilaian Rata-Rata (Gap) Antara Pelayanan Dan Kepuasan	55
Tabel 4.8 Tingkat Kedudukan Atribut Pelayanan Dalam Diagram Kartesius	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kartesius tingkat kepuasan pasien dan pelayanan.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi puskesmas desa pargarutan	48
Gambar 4.2 Diagram IPA <i>tedrented Q-Q plot of</i> kepuasan pasien	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, salah satu yang menjadi tantangan terbesar dalam dunia usaha ataupun bisnis adalah, menciptakan dan mempertahankan pasien yang dapat merasakan puas dan loyal terhadap pelayanan yang disediakan. Persaingan untuk menjadi yang terbaik merupakan tujuan utama yang harus dicapai agar perusahaan dapat bertahan, hal ini juga berlaku bagi Puskesmas Pargarutan yang termasuk pelayanan jasa pasien. Pelayanan jasa pasien berperan sebagai perantara antara pasien dan perawat, pelayanan di Puskesmas Desa Pargarutan ini tidak terbatas untuk siapapun pasien yang berminat untuk melakukan perawatan.

Saat ini Puskesmas di Indonesia semakin tumbuh dan berkembang. Berkembangnya Puskesmas ini semakin menyeluruh hampir keseluruhan daerah-daerah di Indonesia. Di daerah Sibio-bio juga terdapat Puskesmas yang diperlukan oleh masyarakat sekitarnya. Namun tidak menurunkan semangat Puskesmas lainnya yang ada di Desa Pargarutan, untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Desa Pargarutan juga memberikan cara pelayanan yang baik kepada setiap Pasien.¹

Menurut Kotler dalam jurnal Sirhan Fikri, dkk, kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Tse dan Wilton berpendapat bahwa kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara

¹Afrinda Khoirista, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Pedex Express Surabaya)” dalam Jurnal Administrasi Bisnis, Vol25, No. 2 Agustus 2015, hlm. 2.

harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.³ Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pasien adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik,. Sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang usaha jasa dan pelayanan harus mengutamakan nilai kepuasan pasiennya terhadap pelayanan yang mereka berikan.

Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri dengan persaingan yang semakin kompetitif (ketat),maka kepuasan dan royaltas mereka menjadi satu hal yang sangat penting, karena jika ada salah satu pasien yang merasa tidak puas maka ia dapat mempengaruhi calon pasien lainnya.

Memahami kebutuhan pasien dalam proses pelayanan merupakan dasar untuk tercapainya kesuksesan dalam perawatan, dimana jika pihak Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan pasien maka pihak Puskesmas dapat menjalankan strategi yang efektif untuk mendukung dan menarik sasaran yang dituju.⁴ Setiap pasien pasti mempunyai pemahaman dan pengetahuan tentang aspek pelayanan dari suatu Puskesmas. Hal inilah yang akan membuat seorang pasien dalam menentukan suatu pelayan terlebih dahulu melihat perusahaan yang

² Sirhan Fikri“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasisa Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang*” dalam Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol 3, No. 1 Januari 2016, hlm. 122.

³Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,1997), hlm 65.

⁴ Eswika Nilasari & Istiatin, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*”, dalam Jurnal Paradigma, Volume 13, No. 01, 2015, hlm 2.

menyediakannya. Hal tersebut juga tergantung kepada karakteristik konsumen dan lingkungan dimana konsumen memperoleh informasi.⁵

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa pasien Puskesmas Desa Pargarutan. Dalam wawancara tersebut, saudari Riana selaku pasien Puskesmas Pargarutan mengatakan. Pelayanan di Puskesmas Pargarutan masih kurang memuaskan dikarenakan perawatnya tidak komitmen dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya, dimana perawatnya lebih empati kepada pasien yang sudah dikenalnya. Selain itu tata letak barang di Puskesmas Pargarutan masih kurang rapi dan lokasi Puskesmas pun sudah strategis, karena terletak di tengah-tengah Pasar, namun masalah ketidaktersediaan obat setiap saat.⁶

Sedangkan saudari Samsidar selaku pasien Puskesmas Pargarutan mengatakan bahwa:

pelayanan di Puskesmas Desa Pargarutan sudah lumayan memuaskan hanya saja sebagian perawat kurang empati, dikarenakan perawatnya tidak menetap setiap harinya, dan masih ada pelayanan yang tidak disediakan sesuai dengan keinginan pasien.⁷ Menurut saudara Rahman Daulay pelayanan di Puskesmas Desa Pargarutan masih kurang memuaskan kalau dibandingkan dengan Puskesmas yang lain, karena perawat di Puskesmas Desa Pargarutan sangat sedikit dibandingkan dengan perawat di Puskesmas yang lain.⁸

⁵ Eswika Nilasari & Istiatin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo”, dalam Jurnal Paradigma, Volume 13, No. 01, 2015, hlm 3.

⁶ Hasil wawancara dengan saudari Riana, Selaku pasien Puskesmas Desa Pargarutan 15 Mei 2020.

⁷ Hasil wawancara dengan saudari Samsidar, Selaku pasien Puskesmas Desa Pargarutan, pada tanggal 20 Mei 2020.

⁸ Hasil wawancara dengan saudara Rahman Daulay, Selaku, pasien Puskesmas Desa Pargarutan pada tanggal 20 Mei 2020.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pasien di Puskesmas Desa Pargarutan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Desa Pargarutan masih kurang memuaskan karena kurangnya empati perawatnya kepada pasien, serta masih adanya pelayanan yang tidak disediakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Disamping itu lokasi Puskesmas desa Pargarutan sudah strategis bagi sebagian pasien.

Adapun fenomena yang peneliti temui pada Puskesmas Desa Pargarutan, dimana kepuasan pasien untuk berobat di Puskesmas Desa Pargarutan memang masih kurang memuaskan dikarenakan perawatnya kurang ramah, tata letak barang-barangnya masih kurang rapi, lokasi puskesmas sudah strategis, tetapi masalahnya masih banyak pasien yang berobat di Puskesmas Desa Pargarutan tersebut bahkan menjadi pasien yang loyal. Berdasarkan fenomena tersebut tidak sesuai dengan teori kepuasan konsumen dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan dari pasien. Tapi pada fenomena yang dijumpai peneliti bahwa pelayanan yang kurang memuaskan tidak mempengaruhi minat sebagian pasien untuk tetap berobat di Puskesmas Desa Pargarutan. Kepuasan pasien memang hal yang harus dicapai oleh setiap Puskesmas, karena dengan tercapainya kepuasan pasien maka tujuan perusahaan akan semakin tercapai dalam hal mempertahankan pasien lama dan menarik minat pasien baru. Kepuasan pasien sangat penting dibidang jasa terutama di bagian puskesmas. Di bagian Puskesmas adalah suatu yang memadukan antara produk, obat-obatan dan pelayanan yang dijual adalah keramah-tamahan dan keterampilan perawat Puskesmas dalam melayani pasiennya.

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat saat ini. Dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkatkan pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (prevenif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku penggunaan jasa kesehatan.

Puskesmas sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awalnya perkembangan, Puskesmas adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi adanya Puskesmas yang dimiliki oleh badan pemerintah, menjadikan Puskesmas lebih mengacu sebagai industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama Puskesmas baik Puskesmas pemerintah maupun Puskesmas Swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pasien agar menggunakan jasanya.⁹

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang dimiliki pemerintah wajib melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satunya adalah kebijakan di implementasikannya program jaminan kesehatan Nasional. Sesuai dengan permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional disebutkan bahwa puskesmas berperan sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lngkap, Praktis, Dan Mudah dipahami*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2014), hlm.51.

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang sangat ketat, maka Puskesmas dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Tuntutan ini sesuai dengan menurut pandangan Islam (firman Allah dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159).

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا^ط مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

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.¹⁰

Dengan memahami Tafsir Q.S Ali Imran ayat 159 diharapkan menjadi sebuah pengingat untuk ummat Islam. Bahwasanya Rasulullah telah memberikan contoh yang baik atas tingkah laku dan tatacara bermufakat dengan orang lain. Hendaknya, teladan ini bisa diterima dan dijadikan salah satu rujukan baik dalam hidup bermasyarakat.

¹⁰ Departemen Agama Republik Indonesia *Al qur'an dan Terjemahan*, (Bnadung: Jumanatul Ali-Art, 2004), hlm.51.

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku adil agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disamping. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien harus sesuai harapan mereka, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka pasien akan berpindah kepuskesmas yang lain, sehingga petugas diharapkan memiliki sifat pemaaf dan mengerti keinginan pasien serta menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati. Salah satu dimensi pelayanan adalah bukti fisik yaitu fasilitas gedung tempat antrian yang nyaman dan tempat parkir.¹¹

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan ber Negara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintah yang konsisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Peningkatan kualitas yang baik tidak harus berasal dari puskesmas Desa Pargarutan saja, tetapi bisa berasal dari pandangan pasien. Puskesmas Desa Pargarutan harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien dengan meningkatnya dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pangsa pasar dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Puskesmas Desa Pargarutan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan

¹¹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*,(Yogyakarta: Andi,2008), hlm. 1-2.

Puskesmas akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan layanan yang lebih baik.¹²

Krisis yang berkepanjangan masih dialami bangsa ini, masyarakat menengah kebawah merasa berat terhadap krisis ini sehingga daya beli terhadap barang dan jasa apapun mereka turun. Apalagi untuk masalah kesehatan dan penyembuhannya akan semakin terabaikan. Bahkan ada yang tidak mampu membeli obat sehingga membiarkan penyakit itu. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institut pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya.

Tuntutan ini adalah mutlak agar terciptanya sebuah *image* baik dari puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau, namun terkadang karena biaya murah inilah yang dikhawatirkan pelayanan puskesmas tidak seperti yang dihapkan pasien. Kerena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pasien dimana puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya.¹³

Sifat khusus dari pelayanan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun pasien jarang mempertimbangkan aspek biaya, sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit. Konsumen menyerakan sepenuhnya kepercayaannya kepada pihak rumah sakit untuk penyembuhan

¹² M. Subana, Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung:Cv Pustaka Setia, 2011), hlm. 61.

¹³ Elfindri, Evi Hasnita, Dkk, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: Baduose Media Jakarta, 2011), hlm. 265.

penyakit. Sehingga perhatian para *health provider* yang bertemu langsung dengan pasien sangat dibutuhkan. Sebagai bagian dari jasa kehatan masyarakat umum puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat yang baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah adalah mutlak agar terciptanya sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi puskesmas dimasa depan nanti.

Tabel 1.1 Menunjukkan Jumlah pasien di Puskesmas Desa Pargarutan Dari Tahun 2016 Hingga Tahun 2020.

Tabel 1.1
Daftar pasien Dari Tahun Ke Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah
2016	10.634 Jiwa
2017	8.994 Jiwa
2018	10.852 Jiwa
2019	9.234 Jiwa
2020	15.240 Jiwa

Sumber: Data Internal Di Puskesmas Pargarutan

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa tahun 2016 jumlah pasien di Puskesmas Desa Pargarutan mencapai 10.634 tetapi tahun 2017 jumlah pasien mengalami penurunan sebesar 8.994 kemudian tahun 2018 jumlah pasien di Puskesmas Pargarutan mengalami kenaikan mencapai 10.852 tetapi ditahun 2019 jumlah pasien mengalami penurunan mencapai 9.234, kemudia tahun 2020 jumlah pasien di Puskesmas Desa Pargarutan mengalami kenaikan mencapai 15.240 peningkatan tersebut diduga karena semakin tingginya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan dukungan pemerintah melalui BPJS.

Kesehatan dalam membantu masyarakat untuk memperoleh fasilitas kesehatan yang memadai yang sesuai dengan harapan.¹⁴

Karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pasien dimana puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Namun usaha-usaha yang dilakukan puskesmas guna mencapai kualitas pelayanan yang baik belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pasien. Karena kenyataannya, pasien belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pasien.

Kepuasan pasien yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas.¹⁵ Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas.

Adapun dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tangible (buktifik) dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Reliability (Keandalan) dalam hal ini mampu melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat memberikan kepuasan.

Responsiveness (ketanggapan) dalam hal mampu membantu konsumen dan bersedia untuk melayani konsumen dengan baik.

¹⁴ Sumber: *Data Internal* dari Puskesmas Pargarutan

¹⁵ Fotarisman Zaluchu, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Bandung: Citra Pustaka Media, 2006), hlm.121.

1. *Assurance* (Jaminan) merupakan tingkah laku maupun sifat yang dapat diyakini oleh konsumen sehingga konsumen terhindar dari risiko yang akan terjadi.
 2. *Empathy* (empati) merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, serta mampu memahami kebutuhan konsumen.¹⁶
- Melalui survei awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Desa Pargarutan, terdapat bermacam-macam produk yang disediakan, oleh puskesmas diantaranya ialah ruang rawat inap, ruang bersalin, ruang tunggu dan ruang obat-obatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati bahwa: Kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari keandalan, kepastian, kenyataan, empati dan daya tanggap memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan konsumen. Sebagian uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel yang lain tidak ada pengaruh.¹⁷ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Paisal bahwa: Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 33,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan uji parsial diperoleh hasil bahwa hanya 3 dimensi variabel X yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan dimensi *tangible* dan

¹⁶Simamora (dalam Eswika Nilasari & Istiatin, 2012, hlm. 4.

¹⁷Januar Efendi Panjaitan & Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", dalam Jurnal Manajemen, Vol 11, No. 2, September 2016, hlm. 265.

reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Sedangkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel *responsiveness*.¹⁸ Adapun penelitian yang dilakukan oleh Felita Sasongko & Hartono Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ialah variabel *responsiveness* karena variabel tersebut memiliki nilai terbesar dibandingkan variabel yang lainnya.¹⁹

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Dika Lambang Krisdianti & Sunarti. Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara serentak terhadap kepuasan pasien. Sedangkan berdasarkan hasil uji validasi didapatkan bahwa seluruh variabel dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil uji validasi juga diperoleh bahwa variabel *empathy* mempunyai pengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel yang lainnya.²⁰

¹⁸ Paisal, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen", dalam jurnal Manajemen Bisnis, Vol 11, No. 4, Desember 2013, hlm. 318.

¹⁹ Felita Sasongko & Hartono Subagio, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria", dalam Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No. 2, Juli 2013, hlm. 6.

²⁰ Dika Lambang Krisdianti & Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza HUT Malang Town Square", dalam Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 70, No. 1, Mei 2019, hlm. 43.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian tertarik untuk mengangkat judul “**Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan**”

B. Identifikasi masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang diperkirakan berpengaruh pada kepuasan pasien di puskesmas Pargarutan antara lain sebagai berikut:

1. Di Puskesmas Desa Pargarutan kurang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.
2. Masyarakat berpendapat bahwa puskesmas yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang mudah, murah, dan efisien.
3. Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan pasien sebagai respon terhadap jasa yang telah diterima. Di Puskesmas Desa Pargarutan kurang memperhatikan kepuasan pasien terhadap pelayanannya.

C. Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti memfokuskan penelitian ini hanya pada kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian), dan pasien yang diteliti hanya rawat jalan saja.

D. Definisi Operasional Variabel

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

1. Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang didefinisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan, karena terpenuhinya hasrat hati dan kepuasan itu sendiri didefinisikan sebagai perihal komunikasi kepuasan pasien adalah perusahaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.²¹
2. Perusahaan jasa khususnya dalam bidang di puskesmas Pargarutan lebih meningkat semua variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasiennya.

Tabel 1.2
Dimensi Kepuasan

Dimensi	Atribut	Skala pengukuran
<i>Tangible</i>	Pelayanan modern fasilitas yang berdaya tarik visual karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.	Ordinal
<i>Reliability</i>	Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan menyampaikan jasa secara benarsemenjak menyampaikan pertama kali jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan menyimpan catatan/ dokumen tanpa kesalahan.	Ordinal

²¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Peerencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, (Jakarta: Selemba Empat.1997), hlm.40.

<i>Responsive ness</i>	Mengimpormasikan kepada pasien tentang kepastian waktu penyampaian jasa layanan yang secara / cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.	Ordinal
<i>Assurance</i>	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pada Pasien untuk membuat Pasien merasa aman sewaktu melakukan pengobatan karyawan yang secara konsisten bersikap sopan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan Pasien. ²²	Ordinal
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual kepada para pasien karyawan yang meperlakukan pasien secara penuh dengan perhatian sungguh-sungguhmengutamakan kepentingan pelanggan waktu beroperasi yang nyaman.	Ordinal

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar *gap* (selisih) antara pelayanan jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa di Puskesmas Desa Pargarutan ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui besarnya *gap* (selisih) antara pelayanan jasa kesehatan yang diduga yang dilakukan oleh pasien Puskesmas Desa Pargarutan.

²² Husein Umar, Op.Cit.,hlm.124.

2. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas untuk mendapatkan gelar S.E. sebagai proses pembelajaran dan pemahaman bagi peneliti dalam bidang manajemen, khususnya dalam bidang pemasaran.

2. Bagi Puskesmas Desa Pargarutan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan. Penelitian ini juga merupakan sumbangan berupa pemikiran dalam bidang pemasaran dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kebijakan di Puskesmas Desa Pargarutan..

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya, maka peneliti mengklasifikannya kedalam tiga bab, yaitu:

BAB I merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat penelitian.

BAB II adalah landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu.

BAB III adalah metode penelitian, yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data , teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian. Analisis data serta pembahasannya.

BAB V pada bagian ini berisi uraian tentang kesimpulan- kesimpulan dari hasil penelitian yang dapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan konsumen

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan pelayanan yang dirasakan oleh pasien dengan harapan yang baik. Dengan demikian tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan dihipkan.²³

Menurut Zeithaml & Bitner dalam buku Etta Mamang Sangadji & Sopiah, kepuasan konsumen merupakan *customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*. Konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakannya akan membangun kesetiaan yang berlanjut. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pasien terhadap pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.²⁴

Hurriyati dalam jurnal Rodame Monitorir Napitupulu, dkk berpendapat bahwa pada dasarnya kepuasan adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk, setelah pasien mendapatkan atau menggunakan pelayanan. Kepuasan juga dapat diartikan adanya kesamaan antara kinerja dan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Sama-sama kita

²³ Nahrawi, *Manajemen Jasa Terpadu Total Service Management*, (Bogor Selatan:Ghalia Indonesia,2004), hlm.117

²⁴Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CV. Andi, 2013), hlm. 181.

ketahui dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang dimana, kepuasan merupakan hal yang utama. Sangadji & Sopiah dalam jurnal Rodame Monitorir Napitupulu mengatakan bahwa, pasien diibaratkan sebagai raja yang harus dilayani. Usaha memuaskan kebutuhan pasien harus dilakukan secara menguntungkan, dimana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.²⁵

Pieter & Agus Maulana dalam buku Bahrul Kirom menyatakan bahwa kedekatan dengan pasien untuk memenuhi kebutuhannya dan mengantisipasi keinginannya. Kebanyakan Puskesmas, pasien telah menjadi orang yang paling merepotkan dimana perilakunya tidak terduga merusak rencana strategis yang telah disusun dengan cermat, dan yang aktifitasnya telah mengacaukan operasi komputer, dan yang sifat keras kepalanya mengharuskan produk yang sudah dibeli bekerja dengan baik.²⁶

Aliansyah & Hafasnuddin dalam jurnal Afrinda Khoirista dkk, mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor penentu kesuksesan dan kelangsungan bisnis. Semakin banyak pasien setia yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, maka perusahaan tersebut akan sukses dan bertahan lama.²⁷ Pada dasarnya kepuasan adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap pelayanan, setelah pasien mendapatkan atau menggunakan pelayanan. Kepuasan juga

²⁵ Rodame Monitorir Napitupulu, dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara*”, dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol 4, No. 2. Juli - Desember 2018. hlm. 288-289.

²⁶ Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2012), hlm. 61.

²⁷ Afrinda Khoirista dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*” dalam Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol 25, No. 2 Agustus 2015, hlm 3.

dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja dan pelayanan yang diharapkan pasien. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan merupakan hal yang utama, pasien diibaratkan sebagai raja yang harus dilayani dengan baik.

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien dapat tercapai jika konsumen merasakan keinginan, kebutuhan dan harapan dalam proses mendapatkan, mengkonsumsi hingga menghabiskan produk atau jasa terpenuhi dengan baik.²⁸

Kesenangan pasien adalah suatu keadaan dimana timbul perasaan yang diakibatkan dari kinerja fasilitas kesehatan yang diperoleh setelah pasien mempertimbangkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja fasilitas kesehatan yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan .²⁹ Darisegi lain manfaat yang didapatkan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, dan perlindungan serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan kesediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu dan kemanfaatan.

²⁸Muhammas Isa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar (Potensi Panyabungun)”, dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol 5, No. 1, Januari-Juni 2019, hlm. 158.

²⁹Adik Wibowo & Tim, *Kesehatan Masyarakat Di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2.

Kemampuan rumah sakit selama ini dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat khususnya di Puskesmas Desa Pargarutan diarah pada beberapa masalah klasik antara lain dana dan sumber daya manusia yang terbatas serta prasarana yang dirasa kurang untuk mewujudkan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Kesehatan masyarakat menurut Winslow adalah kombinasi antara teori (ilmu) yang bertujuan untuk mencegah penyakit, memperpanjang hidup dan meningkatkan kesehatan produk (masyarakat). Menurut Mariam Webster Medical Dictionary tahun 2007, kesehatan masyarakat didefinisikan sebagai “ ilmu dan seni untuk memelihara, melindungi dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui usaha pengorganisasian masyarakat dan termasuk kedokteran pencegahan, sanitasi, dan ilmu-ilmu sosial.”³⁰

Pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Desa Pargarutan, secara ringkas komponen karakteristik itu adalah:³¹

a. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenan dengan tampilan fisik hendak tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini dinyatakan dalam Al Qur'an surah At-Takassur ayat 1-5 sebagai berikut:

³⁰ Adik Wibowo & Tim, *Ibid*, hlm. 2.

³¹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 89-90.

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا
 سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya : 1) bermegah-megahan telah melalaikan kamu 2) sampai kamu masuk kedalam kubur. 3) jangan lah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatan itu) 4) dan jangan lah begitu, kelak kamu akan mengetahui. 5) janganlah begitu jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (QS.Surah At-Takassur ayat 1-5)³²

Dengan memahami Tafsir Q.S At-Takassur ayat 1-5 Hasan Al Basri menafsirkan, bermegah-megahan dan saling berbangga dalam ayat ini adalah harta dan anak-anak.

Berdasarkan ayat diatas akhir perjuangan Nabi Muhammad SAW, itu akan menjumpai kemenangan-kemenangan, sedang permulaannya penuh dengan kesulitan-kesulitan. Ada pula sebagai musafir yang menggantikan akhirat dengan arti “kehidupan akhirat” beserta segala kesenangannya dan ula dengan arti “kehidupan dunia”. Kebingungan untuk mendapatkan keberadaan yang tidak bisa dicapai oleh akal. Lalu Allah menurunkan wahyu kepada Nabi Muhammad SAW, kemudian kesusahan-kesusahan yang diderita Nabi Muhammad SAW, dalam menyampaikan risalah dan meninggikan derajat dan menyekutukan namanya dengan nama Allah dalam kalimat syahadat menjadikan taat kepada Nabi termasuk taat kepada Allah.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat

³² Departemen Agama Republik Indonesia Al Qur'an Dan Terjemahan, (Bandung: Jumanatul Ali-Art,2004), hlm.602.

dilakukan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan untuk dicapai secara akurat. Ketetapan dan keakuratan itulah yang akan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagai mana dalam Al Qur'an Surah An-Nahl ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya :“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat (Q.S An-Nahl ayat 91).³³

Dengan memahami tafsir ayat Q.S Aan-Nahl ayat 91, menafsirkan tepatilah perjanjian dengan Allah dalam masalah jual beli dan sumpah-sumpah serta masalah-masalah yang lain (apabila kalian berjanji dan janganlah kalian membatalkan sumpah-sumpah itu setelah meneguhkannya) artinya sesudah sumpah itu kalian teguhkan (sedangkan kalian telah menjadikan Allah sebagai saksi kalian) untuk memenuhinya, karena kalian telah bersumpah dengan memakai nama-Nya. Jumlah ayat ini berkedudukan menjadi hal atau kalimat keterangan. (sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kalian perbuat.

³³ Departemen Agama Republik Indonesia Al Qur'an Dan Terjemahan, (Bandung: Jumanatul Ali-Art,2004), hlm, 672.

Berdasarkan ayat diatas adalah: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah dalam masalah jual beli dan sumpah-sumpah serta masalah-masalah yang lain (apabila kalian berjanji dan janganlah kalian membatalkan sumpah-sumpah itu sesudah menguhkannya) artinya sesudah sumpah-sumpah itu kalian teguhkan (sedangkan kalian telah menjadikan Allah sebagai saksi kalian) untuk memenuhinya, karena kalian telah bersumpah dengan memakai nama-Nya jumlah berkedudukan menjadi hal atau kalimat keterangan. (sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kalian perbuat) ayat ini merupakan ancaman buat mereka yang membatalkan sumpahnya.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau keamanan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien kecepatan dan ketetapan pelayanan berkenaan dengan profesional. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat profesional itu yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepercayaan yang diberikan pasien merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan layanan kepada pasien. Untuk itu kepercayaan pasien sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Keimanan seseorang semakin pudar pula sifat amanah pada dirinya. Berpadunya kekuatan amanah pada diri seseorang manusia sangat jarang terdapat. Maka bila ternyata ada dua orang laki-laki satu diantaranya lebih besar kekuatan haruslah diutamakan mana yang lebih bermanfaat bagi bidang jabatannya itu yang lebih sedikit resikonya.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pembeli layanan, serta aspek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap sopan santun dan kelemahan-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Jaminan ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan.³⁴ Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahan-lembutan akan menjadi rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, dinyatakan dalam hadist Rosullulah SAW diriwaratkan oleh Bukhari menyatakan.

³⁴ Ali Hasan, Op. Cit., hlm. 73.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
قَالَ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ دَاءً إِلَّا أَنْزَلَ لَهُ شِفَاءً

Artinya: Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu dari Nabi shallallahu ‘alaihi wasallam beliau bersabda: “Allah tidak akan menurunkan penyakit melainkan menurunkan obatnya juga.” (Hadits no. 5678)³⁵

Dari arti diatas dapat kita pahami bahwa kebaikan akan datang kepada kita apabila kita bersifat dan berperilaku lemah-lembut kepada orang lain. Sedangkan jika berperilaku kasar berhati keras orang-orang akan meninggalkan kita. Kepuasan pasien bergantung dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, maka dari itu diharapkan pasien harus besikap baik terhadap petugas kesehatan, ini merupakan salah satu cara untuk mendekati pasien terhadap puskesmas Pargarutan.

e. *Empathy* (perhatian)

Empathy berkenaan dengan kemauan pegawai untuk dan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen.³⁶ Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap *empathy* ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap *empathy* pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya

³⁵ Kitab Bukhari

³⁶ Ali Hasan, Op . Cit., hlm. 74.

mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan lembaga.

Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif pasien terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas pasien. Berkenaan dengan *empathy*, dalam hadits Rosulullah SAW yang diriwayatkan oleh Bukhari Muslim menyatakan:

Artinya: Abu Musa al-Asy'ary, ra. Berkata: bersabda Nabi SAW, “ seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakan apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suka hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya, maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapatkan pahala bersedekah.”

Berdasarkan hadits di atas adalah bendahara yang dimaksud disini adalah orang yang diberi amanat untuk menyimpan harta orang lain dan diberi amanat terhadap harta tersebut. Beberapa faedah dari hadits di atas, boleh memiliki bendahara dan ini bukan berarti boros, banyaknya harta asalkan halal tidaklah berdosa. Dengan bagi orang yang memiliki harta supaya bersedekah dengan hartanya, siapa saja yang diberi amanat untuk memegang harta orang lain lalu ia menunaikan amanat tersebut dengan baik, maka ia akan diberi pahala seperti orang yang memiliki harta. Hal ini begitu pula berlaku untuk setiap orang yang membantu atau menolong dalam tercapainya kebaikan atau manfaat maka ia akan mendapatkan pahala walaupun ia tidak memiliki harta dalam hal pahala sama-sama mendapatkan, namun yang satu bisa jadi lebih banyak dari yang lain dan bisa jadi pula sama dalam jumlahnya.

Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan maka pasien akan puas dan jika melebihi harapan maka pasien akan sangat puas dan jika melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas sebaiknya. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka nilai pelayanan diminta konsumen tinggi dan sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas dengan produk yang dikonsumsinya tersebut, maka nilai pelayanan pasien rendah.

2. Kepuasan Pasien dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada ummatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam *muamalah*. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak. Sebagaimana yang dinyatakan dalam al-Qur'an surat At-Taubah ayat 59.

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

Artinya: "Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, sambil mereka berkata, cukuplah Allah limpahkan karuniaNya kepada kami, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami senantiasa berharap kepada Nya".³⁷

Dengan memahami tafasir Q.S At-Taubah. Sekeriranya mereka benar-benar rida atau menerimanya dengan puas dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, "cukuplah Allah bagi kami

³⁷Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2007), hlm. 156.

sebagai sandaran hidup kami, sebab Allah pasti akan memberikan kepada kami sebagian dari karuniaNya dan juga Rasul-Nya dengan memberi bagian kepada kami, baik dari zakat maupun ganimah, dan sesungguhnya kami orang-orang yang berharap pada Allah, “maka alangkah baik dan indahnyaseandainya mereka bersikap seperti itu. Namun, kenyataannya mereka tidak melakukan demikian sebagai dari karunia.

3. Kualitas Pelayanan (*service Quality*)

Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen atau menempatkan sesuatu dimana konsumen sudah tahu tempatnya atau melalui telepon.³⁸ Begitu pula dengan petugas puskesmas terhadap berbagai hal seperti kamar yang tersedia, fasilitas kamar, tarif kamar, dan lainnya.

Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen puskesmas, karena setiap konsumen yang datang adalah layaknya seorang tamu yang wajib di muliakan. Sebagai hadits Nabi SAW yang berbunyi.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ.
رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ.

³⁸ Kasmmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Granfindo Persada, 2005), hlm. 15.

Artinya: dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda: “barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendak memulikan tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan Hari Akhir, hendak memulikan tamunya.” (Mutafaqun Alath).³⁹

Berdasarkan hadits diatas Dari Abu Hurairah ra bahwa Rasulullah SAW. Bersabda: Seseorang hamba mengucapkan satu kata yang diridhoi Allah SWT. Ia tidak begitu memperhitungkan kata tersebut, akan tetapi satu kata itu sangat berharga disisi Allah SWT. Ia tidak begitu memperhitungkan kata tersebut, akan tetapi satu kata menyebarkannya masuk neraka.

Kualitas pelayanan merupakan segala suatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketetapan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen.

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan.

a. 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

³⁹ Kutipan hadist Bukhari

memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.⁴⁰

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*, pramuniaga, *public relation* dan karir dalam sebagai berikut: Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman, menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, tenang sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar meyakinkan konsumen serta memberikan kepuasan, dan bila belum dapat melayani.

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani konsumen.

- 1) Tersedianya perawat yang baik. Kenyamanan pasien sangat bergantung di perawat yang melayaninya perawat harus ramah, sopan, dan menarik.
- 2) Tersedianya sarana prasarana yang baik. Pada dasarnya pasien ingin dilayani secara prima.
- 3) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pasien diharapkan perawat harus melakukannya sesuai prosedur.⁴¹

c. Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat

⁴⁰ Kasmir, *Ibit*, hlm.18-34.

⁴¹ Kamsir, *Op.Cit*, hlm.34-35.

Secara umum pelayanan kesehatan merupakan sub-sistem pelayanan kesehatan, yang bertujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.⁴²

Ruang lingkup praktek perawatan kesehatan masyarakat meliputi upaya-upaya, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan (*preventif*), pemeliharaan kesehatan dan pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*).

1) *Promotif*

Upaya *promotif* adalah usaha-usaha untuk meninggalkan mutu kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat yang dilakukan ketika klien dalam keadaan sehat.

2) *Preventif*

Upaya *preventif* ditunjukkan untuk mencegah terjadinya penyakit dan gangguan kesehatan terhadap individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Tujuan dan tindakan ini ialah untuk melindungi klien dari kemungkinan terserang penyakit.

3) *Kuratif*

Upaya *kuratif* dilakukan jika seseorang telah jatuh sakit, atau setidaknya curiga bahwa seseorang telah menderita penyakit.

⁴² Soekidjo Notoatmodjo, *Kesehatan Masyarakat Ilmu & seni*, (Jakarta: PT: Rineka Cipta 2011), hlm. 99.

Tujuannya adalah memberikan pengobatan yang tepat bagi anggota-anggota keluarga, kelompok yang menderita atau masalah kesehatan.⁴³

4) *Rehabilitatif*

Tindakan ini dilakukan pada seseorang yang proses penyakitnya telah berhenti. Tujuannya ialah untuk berusaha untuk mengembalikan penderita kepada keadaan semula (pemulihan kesehatan) atau paling tidak berusaha mengembalikan penderita pada keadaan yang dipandang sesuai maupun melangsungkan fungsi kehidupannya.⁴⁴

d. Reorientasi Pelayanan kesehatan

Pelanggaran pelayanan kesehatan juga merupakan tanggung jawab bersama antara pihak pemberi pelayanan (*provider*) dan pihak penerima pelayanan (*consumer*). Dewasa ini berat pelayanan kesehatan masih berada pada pihak pemerintah dan swasta kesehatan, dan kurang melibatkan masyarakat dalam pelayanan kesehatan berarti membudayakan masyarakat dalam pemeliharaan dan meningkatkan kesehatannya sendiri.⁴⁵

Pelayanan kesehatan masyarakat baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun Swasta perlu memperhatikan beberapa ketentuan antaralain:

- 1) Penanggung jawab
- 2) Standar pelayanan
- 3) Hubungan kerja

⁴³ Syafrudin, Yudhia Fratidhina, *Promosi Kesehatan Untuk Mahasiswa Kebidanan*, (Jakarta: Cv Trans Media, 2009). hlm. 216

⁴⁴ Syafrudin, Yudhia Fratidhina, *Ibid*, hlm. 217-221

⁴⁵ Syafrudin, Yudhia Fratidhina, *Op, Cit*, hlm. 66.

4) Pengorganisasian potensi Masyarakat

Kesehatan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan.⁴⁶

1) Ketersediaan pelayanan

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu bila pelayanan kesehatan tersebut di masyarakat.

2) Kewajaran pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu bila pelayanan kesehatan tersebut bersifat wajar dalam arti dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi.

3) Kesiambungan pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu bila pelayanan kesehatan tersebut bersifat berkesinambungan dalam arti tersedia setiap saat baik menurut waktu ataupun kebutuhan pelayanan kesehatan.

4) Penerimaan pelayanan kesehatan

Untuk dapat meminjam munculnya kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan, maka pelayanan kesehatan tersebut harus dapat diupayakan sehingga diterima oleh pemakai jasa pelayanan.

5) Ketercapaian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari daerah tempat tinggal tentu tidak mudah dicapai. Apabila keadaan ini sampai terjadi,

⁴⁶ Soekidjo Notoatmodjo, *Ibid*, hlm.100.

tentu tidak akan memuaskan pasien, maka disebut suatu pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan itu.⁴⁷

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini. Sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil penelitian
1.	Haris Fadilah, Dkk (2020)	Analisis kepuasan pelanggan ABC laundry dengan menggunakan metode <i>servive quality, importance performance analysis (IPA)</i> dan <i>costomer satisfaction index (CSI)</i> . ⁴⁸	Nilai CSI yaitu Sebesar 91 % pada pengujian dengan metode Analisis dengan 5 atribut yang masuk dalam kuadran I yang artinya pelayanan belum maksimal. Artinya hasil penelitian menunjukkan pelanggan “sangat puas” dengan pelayanan yang diberikan pada ABC Laundry
2.	Fitriah Isky Farida (2018) Ekspres pakuan Bogor- Jakarta	Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelanggan jasa kereta Api Ekspres pakuan Jabodetabek (studi kasus Kereta Api). ⁴⁹	Hasil CSI yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu sebesar 0,476 yang berarti pelanggan “kurang puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT.KAI Commuter Jabodatabek pada KAI Ekspres pakuan Bogor-Jakarta dengan metode CSI perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan penelitian lain hanya menggunakan teknik analisis CSI. Sedangkan

⁴⁷ Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Jakarta: PT. Rineka cipta 2010), hlm. 25.

⁴⁸Haris Fadillah,dkk,” *Analisis kepuasan pelanggan ABC laundry dengan menggunakan metode servive quality, importance performance analysis (IPA) dan costomer satisfaction index (CSI)*”, Jurnal Teknik Industri, vol.15, No.1, Januari 2020

⁴⁹Fitriah Isky Farida, “*Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelanggan jasa kereta Api Ekspres pakuan Jabodetabek (studi kasus Kereta Api)*”. Jurnal Ekonomi Islam, vol.4, No.1, 2018

			teknik analisis yang digunakan penulis adalah CSI dan IPA
3.	Johan Osar (2018)	Analisis kepuasan pelanggan dengan infortance analysis di sbu laboratory cibitung PT Sucopindo(persero). ⁵⁰	Dengan analisis IPA maka dapat diketahui masih terdapat 13 hal yang harus ditingkatkan kedepannya. Perbedaannya adalah peneliti yang dilakukan peneliti lain hanya menggunakan teknik analisis IPA sedangkan teknik penulisan analisis yang digunakan penulis adalah CSI dan IPA
4.	Raudatunnur Lubis, 2016	Analisi kepuasan konsumen hotel natama syariah Padangsidimpuan. ⁵¹	Menunjukkan bahwa terdapat 11 atribut yang berada pada kuadran kedua (pertahankan prestasi) yang mana atribut-atribut pada kuadran ini memiliki kinerja yang sudah sangat baik dan dianggap penting oleh konsumen. Sedangkan nilai CSI pada Hotel Natama Syariah Padangsidimpuan adalah sebesar 0,7228 atau 72,28%. Atau sama dengan pelanggan "puas" dengan nilai interval berada pada 0,61-0,80
5.	Nurul Anwar Ray, 2018	Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Tambang Kabupaten Tapanuli Selatan Mandailing Natal. ⁵²	Nilai CSI pada Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Desa Tambang Kabupaten Tapanuli Selatan adalah sebesar 75,38%. Kepuasan pada Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Desa Tambang Kabupaten Tapanuli

⁵⁰Johan Osar," *Analisis kepuasan pelanggan dengan infortance analysis di sbu laboratory cibitung PT Sucopindo (persero)*: Jurnal Teknik Industri, Vol 9, no 1, Januari 2018.

⁵¹ Raudatunnur Lubis," *Analisi kepuasan konsumen hotel natama syariah Padangsidimpuan*: Jurnal Ekonomi Islam, 2016

⁵²Nurul Anwar Ray, *Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Tambang Kabupaten Mandailing Natal*: Jurnal Ekonomi Islaam,2018

			Selatan Berdasarkan hasil analisis IPA mencapai kategori puas dan mempertahankannya demi tercapainya loyalitas pasien. Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan peneliti lain hanya mengukur 5 atribut kualitas pelayanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>)
--	--	--	---

Ada beberapa aspek yang membedakan antara judul penulis dengan judul penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Haris fadilah, Dkk, membahas tentang Analisis kepuasan pelanggan ABC laundry dengan menggunakan metode *servive quality, importance performance analysis (IPA)* dan *costomer satisfaction index (CSI)*.
2. Fitriah Isky Farida, Ekspres pakuan Bogor- Jakarta membahas tentang Hasil CSI yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu sebesar 0,476 yang berarti pelanggan “kurang puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT.KAI *Commuter* Jabodatabek pada KAI Ekspres pakuan Bogor-Jakarta dengan metode CSI perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan penelitian lain hanya menggunakan teknik analisis CSI. Sedangkan teknik analisis yang digunakan penulis adalah CSI dan IPA.
3. Johan Osar, membahas tentang Analisis kepuasan pelanggan dengan *infortance analysis* di Sbu *laboratory cibitung* PT Sucopindo (persero).
4. Raudatunnur lubis, Analisi kepuasan konsumen hotel natama syariah Padangsidimpuan.

5. Nurul Anwan Ray, membahas tentang Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada Puskesmas Tambang Kabupaten Mandailing Natal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pargarutan Jalan Lintas Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Tahun 2020 sampai Juni 2021.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenisnya kuantitatif. yang mana penelitian kuantitatif adalah menggunakan data berupa angka untuk dikelola atau bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (nilai atau skor, pangkat atau frekuensi), yang di analisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan.⁵³

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁴ Adapun jumlah pasiendi Puskesmas Desa Pargarutan dari tahun 2016-2020 adalah 15.240.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam menentukan ukuran sampelnya maka peneliti menggunakan rumus Yamane Taro sebagai berikut:

⁵³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 100.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*, (Alfabeta, 2009), hlm.80.

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

Dimana:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

E= persen kelonggaran ketidak telitian batas kesalahan.⁵⁵

Berdasarkan data yang diperoleh jumlah kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan pada puskesmas Desa Pargarutan dari tahun 2016-2020 adalah 15.240 orang. Dengan menggunakan nilai krisis sebesar 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak.

$$n = \frac{15.240}{1 + 15.240(0,01)}$$

$$n = \frac{15.240}{1 + 152,4}$$

$$n = \frac{15.240}{153,4}$$

$$n = 99,34$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka jumlah sampel di ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pasien di Puskesmas Desa Pargarutan.

D. Sumber data

Dalam pengumpulan data jenis data, yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut:

⁵⁵ Sugiyono, *Ibid.*, hlm.81

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari pasien Puskesmas Desa Pargarutan yang diperoleh melalui wawancara, dan koesioner, misalnya variabel jenis kelamin, umur pendidikan, pekerjaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait atau pihak lain), misalnya meminta data pasien di Puskesmas Desa Pargarutan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Tenik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan, agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁵⁶
2. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk di jawab pada kesempatan lain.

⁵⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta,2010), Hlm.194.

F. Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini, digunakan metode analisi deskriptif *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Pengertian *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis merupakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat pelayanan yang menurut pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut penggunaan jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan. Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang di jabarkan kedalam sebuah grafik dua dimensi yang memudahkan untuk menjelaskan data dan usulan praktisnya.⁵⁷

$$x = \frac{\sum xi}{n} \quad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

X= Skor rata-rata kepuasan pasien

Y= Skor rata-rata pelayanan jasa

n= Jumlah responden X Y

Langkah selanjutnya hitung rata-rata tingkat tingkat kepuasan pasien dan pelayanan jasa keseluruhan atribut dengan rumus:

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

⁵⁷ M. Nur. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor Selatan: Pt Ghalia Indonesia,2004), hlm, 125.

Keterangan:

X= Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepuasan pasien

Y= Rataan dari total rata-rata bobot tingkat pelayanan jasa

K= Jumlah atribut X Y

Setelah melakukan perhitungan dengan kedua rumus di atas, maka plotkan kedalam diagram kartesius

Pelayanan Jasa Prioritas Utama A	Pertahankan Prioritas B
Prioritas Rendah C	Berlebihan D

Gambar 3.1 kartesius tingkat kepuasan pasien dan pelayanan jasa

a. Kuadran 1

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

b. Kuadran 2

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan produk tersebut memiliki keunggulan dimata pasien.

c. Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dari pada kenyataannya bisa saja atau tidak terlalu

istimewah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk dapat di hilangkan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan amat kecil.

d. Kuadran 4

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan untuk di kurangi, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya.⁵⁸

2. *Customer Satisfaction Index(CSI)*

Customer Satisfaction Indexs (CSI) Merupakan suatu ukuran keterkaitan pasien kepadasuatu pelayanan. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang kemungkinan seorang pasien beralih kepada puskesmas lainnya, terutama jika pelayanan tersebut didapati adanya perubahan untuk mengenai pengobatan maupun atribut lainnya. Metode ini digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pasien (*index satisfaction*) dan pelayanan jasa (*performance*) yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Langkah-langkah menggunakan alat analisis CSI adalah:

- a. Mentukan *mean importance score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata-rata kepuasan tiap konsumen

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

⁵⁸ M. Nur. Nasution, *Op. Cit.*, hlm.126.

Keterangan :

n= jumlah responden

Y= Nilai kepentingan atribut Y ke-i

- b. Membuat *weight factor* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan:

P= Atribut pelayanan jasa ke-p

- c. Menbuat skor *weigh score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian *wight score* (WF) dengan *mean satisfaction score* (MSS).

$$WS = WF \times MSS$$

- d. Menghitung *satisfaction index*, yaitu WT dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian di kalikan 100%. Tingkat pelayanan jasa secara keseluruhan dapat dilihat dan kriteria tingkat kepuasan pasien.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

P= Atribut pelayanan jasa ke-p

HS= (*High Scale*) Skala maksimum yang digunakan.⁵⁹

Tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat pelayanan jasa atau pasien, dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Rentang skala	Keterangan
---------------	------------

⁵⁹ Simamora, *Metode Penelitian*, <http://www.com.id>, diakses 20 April 2021 pukul 11 wib

$0% < \text{CSI} \leq 25\%$	Sangat tidak puas
$25% < \text{CSI} \leq 50\%$	Kurang puas
$50% < \text{CSI} \leq 75\%$	Puas
$75\%, < \text{CSI} \leq 100\%$	Sangat puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Pargarutan

1. Sejarah Puskesmas Pargarutan

Menurut peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upayan kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *prepentif*, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan Masyarakat yang optimal. Berbagai upaya dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dilakukan secara menyeluruh, berjangjang dan terpadu.

UPT Puskesmas Pargarutan sebagai salah satu ujung tembok pembangunan dibidang kesehatan khususnya dikecamatan Angkola Timur telah melakukan upaya bidang kesehatan baik itu upaya kesehatan wajib maupun upaya kesehatan tambahan. Profil kesehatan UPT Puskesmas Pargarutan ini merupakan salah satu sarana untuk menggambarkan situasi dan kondisi kesehatan masyarakat di Kecamatan Angkola Timur serta merupakan salah satu sarana untuk mengevaluasi hasil penyelenggaraan pembangunan kesehatan diwilayah tersebut berdasarkan indikator-indikator yang ada.

2. Visi dan Misi Puskesmas Pargarutan

a. Visi Puskesmas Pargarutan

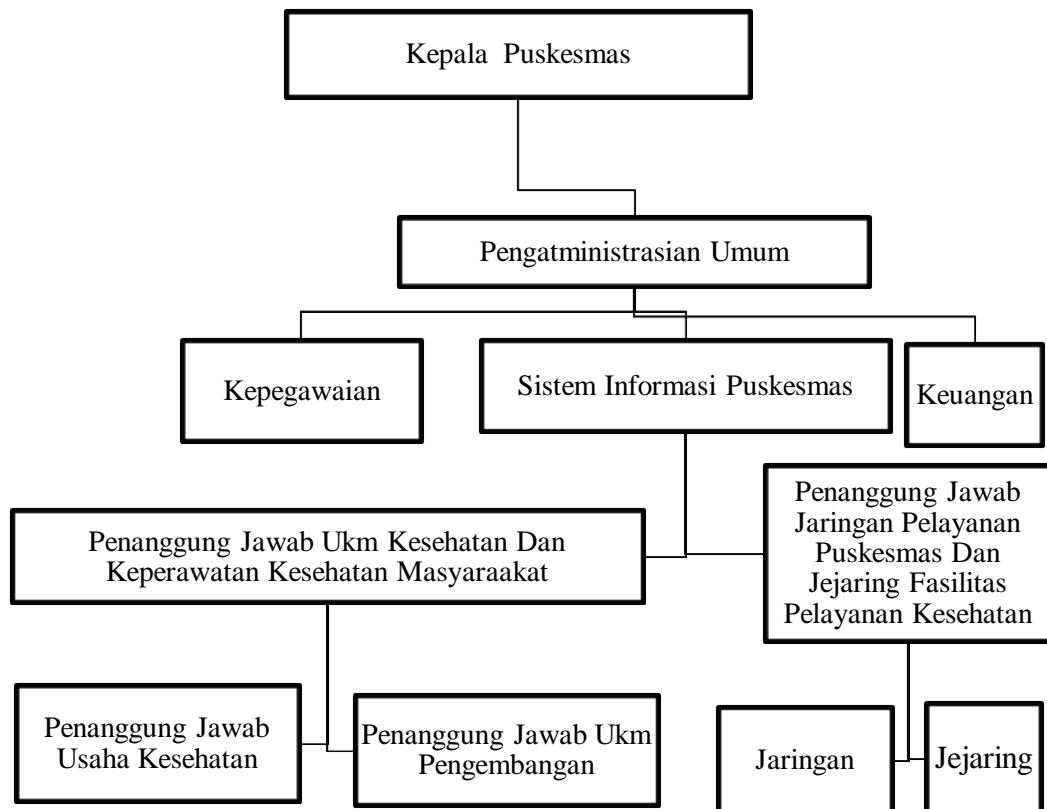
Terwujudnya masyarakat yang sehat dan mandiri.

b. Misi Puskesmas Pargarutan

- 1) Memberikan pelayanan secara prima
- 2) Meningkatkan kualitas SDM
- 3) Meningkatkan peran serta aktif masyarakat terhadap kesehatan
- 4) Meningkatkan kerja sama lintas program dan lintas sektor

c. Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Pargarutan

Gambar 4.1
Bagan Susunan Struktur Organisasi



B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri responden didasarkan suatu variabel-variabel demografi, sosial, ekonomi, dan kondisi lingkungan responden. Dari data karakteristik responden dapat diketahui bagaimana struktur ciri-ciri pasien Puskesmas Desa Pargarutan, sehingga informasi ini akan dapat digunakan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan responden. Informasi ini juga bisa digunakan sebagai masukan dengan strategi kebijakan segmentasi berdasarkan karakteristik responden pada penelitian ini meliputi:

1. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian terhadap Pasien Puskesmas Desa Pargarutan sebanyak 100 responden diketahui bahwa proporsi jumlah pasien laki-laki adalah sebesar 53% dan untuk perempuan adalah 47%. Laki-laki dominan dibandingkan dengan perempuan karena laki-laki lebih banyak yang harus bekerja di area publik, beda dengan perempuan yang lebih banyak memilih bekerja pada areal rumah tangga yang dekat dengan lokasi tempat tinggal. Sebaran data pasien berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1
Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentasi(%)
1	Laki-laki	53	53
2	Perempuan	47	47
	Total	100	100

Sumber: data diolah 2021

2. Usia

Sebagian besar Pasien Puskesmas Desa Pargarutan berusia 11-20 tahun dengan presentase sebesar 15% lalu diikuti dengan berusia 21-30 tahun sebesar 19% lalu diikuti dengan berusia 31-40 tahun sebesar 11% lalu diikuti dengan berusia 41-50 tahun 30% lalu diikuti dengan berusia 51-60 tahun sebesar 19% sisanya yang berusia 61-70 tahun dan di atas 71-80 tahu sebesar 5% dan 1%. Dari hasil tersebut bahwa responden paling besar adalah usia 41-50, 21-30, dan 51-60 tahun.

Dengan demikian pihak Puskesmas Desa Pargarutan bisa menyesuaikan tuntutan kebutuhan pasiennya. Sehingga ketetapan waktu merupakan jenis pelayanan yang sangat penting dalam jasa Puskesmas Desa Pargarutan yang harus diperhatikan dan tingkatkan terus agar bisa memenuhi harapan pasien, sebaran data pasien berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4. 2
Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	11-20	15	15
2	21-30	19	19
3	31-40	11	11
4	41-50	30	30
5	51-60	19	19
6	61-70	5	5
7	71-80	1	1
	Total	100	100

Sumber:Data diolah 2021

3. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaannya, sebagian besar pasien Puskesmas Desa Pargarutan adalah sebesar Pelajar/Mahasiswa sebesar 13%, PNS dan Honorer sebesar 15%, Ibu Rumah Tangga sebesar 16%, Wiraswasta sebesar 11% dan terakhir Petani sebesar 45%. Dari hasil tersebut diketahui bahwa pasien

Puskesmas Desa Pargarutan sebagian besar adalah orang yang mempunyai jenis pekerjaan formal dengan jam kerja yang jelas. Diagram sebaran data pasien berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3
Gambaran banyaknya responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	13	13
2	Pns dan Honorer	15	15
3	Ibu Rumah Tangga	16	16
4	Wiraswasta	11	11
5	Petani	45	45
	Total	100	100%

Sumber: Data diolah 2021

C. Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan

Pasien yang berobat jalan di Puskesmas Desa Pargarutan memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Terpenuhinya harapan dari setiap pasien akan menumbuhkan kepuasan yang pada akhirnya akan mengakibatkan meningkatnya loyalitas dari pasien Puskesmas Desa Pargarutan. Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan 25 atribut dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan

No	Atribut	Rata-rata
1.	<i>Interior</i> Gedung	3,90
2.	Kerapian Karyawan	3,68
3.	Ruang Mushollah	3,80
4.	<i>Interior</i> Kamar	3,62
5.	Brosur	3,86
6.	Keramahan dan Kesopanan	3,76
7.	Pelayanan yang Maksimal	3,77
8.	Pelayanan yang Maksimal	3,68
9.	Melayani dengan Tepat	3,69
10.	Prosedurnya Akurat, Cepat dan Tepat	3,70

11.	Tanggap dalam Melayani	3,59
12.	Memberikkan Informasi dengan Tepat	3,65
13	Merespon Permintaan dengan Tepat dan Cepat	3,71
14	Menangani Masalah dengan Tepat	3,57
15.	Tanggap terhadap Keluhan	3,43
16.	Mengucapkan Salam Ketika Masuk dan Keluar	3,42
17.	Petugas Kesehatan yang Kompetensi dan Profesionanl	3,40
18.	Jaminan dalam Menangani Masalah Pasien	3,45
19.	Jaminan atas Kenyamanan	3,29
20.	Ramah dalam Melayani Pasien	3,35
21.	Menjalin Hubungan yang Baik	3,44
22.	Berkomunikasi dengan Baik	3,40
23.	Melayani dengan Penuh Perhatian	3,80
24.	Memahami Kebutuhan Pasien	3,59
25.	Tersedia Layanan 24 Jam	3,49
	Jumlah	90,04

Sumber:Data Primer Hasil Penelitian (diolah) 2021

Dari hasil penelitian bahwa atribut Interior Puskesmas Desa Pargarutan indah dan terasa ke islamannya dengan nilai 3,90. Atribut ini dinilai penting pelayanan merupakan salah satu tolak ukur kepuasan pasien, jika pelayanan yang diberikan memuaskan maka akan berdampak baik bagi perusahaan dan sebaiknya. Sedangkan untuk atribut yang memiliki nilai rata-rata yang paling rendah dibandingkan dengan atribut kepuasan pasien lainnya adalah Puskesmas Desa Pargarutan mempunyai petugas kesehatan ramah dalam melayani pasien yaitu sebesar 3,29. atribut ini dinilai rendah dikarenakan pasien Puskesmas Desa Pargarutan tidak pernah mengalami masalah atau keluhan, sebab pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Pargarutan sudah maksimal.

D. Penilaian Tingkat Pelayanan Jasa pada Puskesmas Desa Pargarutan

Penilaian Tingkat Pelayanan Jasa pada Puskesmas Desa Pargarutan yang telah diterima dan penilaian tersebut diberikan oleh pasien. Penilaian tingkat pelayanan jasa pasien 25 atribut di Puskesmas Desa Pargarutan dilihat pada tabel

Tabel 4.5
Penilaian Tingkat Pelayanan pada Puskesmas Desa Pargarutan

No	Atribut	Rata-rata
1.	<i>Interior</i> Gedung	3,47
2.	Kerapian Karyawan	3,17
3.	Ruang Mushollah	3,04
4.	<i>Interior</i> Kamar	2,91
5.	Brosur	3,16
6.	Keramahan dan Kesopanan	3,10
7.	Pelayanan yang Maksimal	3,05
8.	Pelayanan yang Maksimal	3,19
9.	Melayani dengan Tepat	3,01
10.	Prosedurnya Akurat, Cepat dan Tepat	3,07
11.	Tanggap dalam Melayani	3,08
12.	Memberikkan Informasi dengan Tepat	3,23
13.	Merespon Permintaan dengan Tepat dan Cepat	3,12
14.	Menangani Masalah dengan Tepat	3,84
15.	Tanggap terhadap Keluhan	3,09
16.	Mengucapkan Salam Ketika Masuk dan Keluar	3,03
17.	Petugas Kesehatan yang Kompetensi dan Profesionanl	3,04
18.	Jaminan dalam Menangani Masalah Pasien	3,06
19.	Jaminan atas Kenyamanan	2,92
20.	Ramah dalam Melayani Pasien	2,97
21.	Menjalin Hubungan yang Bik	2,98
22.	Berkomunikasi dengan Baik	3,07
23.	Melayani dengan Penuh Perhatian	3,02
24.	Memahami Kebutuhan Pasien	2,95
25.	Tersedia Layanan 24 Jam	3,29
	Jumlah	76,86

Sumber:Data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas Penilaian Tingkat Pelayanan Jasa pada Puskesmas Desa Pargarutan yang telah diterima oleh pasien dipersiapkan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap 25 atribut pelayanan pada Puskesmas Desa Pargarutan. Dari hasil dapat dilihat bahwa pelayanan jasa atribut-atribut yang diukur dengan tingkat kepuasan pasien dipersepsikan sudah baik oleh pasien. Atribut dengan tingkat pelayanan tertinggi adalah: petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap terhap keluhan pasien merupakan atribut dengan nilai tertinggi yaitu 3,48. Atribut pelayanan yang mendapat penilaian pelayanan jasa adalah atribut-atribut pelayanan dengan skor kepuasan pasien yang tinggi.

Dari hasil skor yang rata-rata nilainya di bawah dari nilai 3 menunjukkan bahwa pelayanan dari Puskesmas Desa Pargarutan sudah baik dari harapan pasien. Sehingga kedepannya pihak Puskesmas Desa Pargarutan lebih meningkatkan kualitas Pelayanan terutama pada atribut pelayanan yang dinilai penting namun pelayanan jasanya masih rendah. Atribut pelayanan yang memiliki nilai rata-rata pelayanan jasa yang paling rendah dibandingkan dengan atribut lainnya adalah lokasi pelayanan Puskesmas Desa Pargarutan mudah ditemukan sebesar 3,47. Hasil ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa pasien yang tidak dilayani sesuai dengan yang dibutuhkan. Untuk itu diharapkan Puskesmas Desa Pargarutan lebih memperhatikan lagi kebutuhan pasiennya.

Tabel 4.6
Penilaian Rata-Rata (*Gap*) Antara Pelayanan Jasa Dan Kepuasan Pasien

No	Atribut	Rata-rata kepuasan pasien	Rata-rata pelayanan pasien	<i>Gap</i> (selisih)
1	<i>Interior</i> Gedung	3,90	3,47	-0,43
2	Kerapian Karyawan	3,68	3,17	-0,51

3	Ruang Mushollah	3,80	3,04	-0,76
4	Interior Kamar	3,62	2,91	-0,71
5	Brosur	3,86	3,16	-0,70
6	Keramahan dan Kesopanan	3,76	3,10	-3,72
7	Pelayanan yang Maksimal	3,77	3,05	-0,72
8	Melayani dengan Tepat	3,68	3,19	-0,49
9	Melayani dengan Cepat	3,69	3,01	-0,68
10	Prosedurnya Akurat, Cepat dan Tepat	3,70	3,07	-0,63
11	Tanggap dalam Melayani	3,59	3,08	-0,51
12	Memberikan Informasi dengan Tepat	3,65	3,23	-0,42
13	Merespon Permintaan dengan Tepat dan Cepat	3,71	3,12	-0,59
14	Menangani Masalah dengan Tepat	3,57	3,84	0,27
15	Tanggap terhadap Keluhan	3,43	3,09	-0,34
16	Mengucapkan Salam Ketika Msuk dan Keluar	3,42	3,03	-0,39
17	Petugas Kesehatan yang Kompetensi dan Profesional	3,40	3,04	-0,36
18	Jaminan dalam Menangani Masalah Pasien	3,45	3,06	-0,39
19	Jaminan atas Kenyamanan	3,29	2,92	-0,37
20	Ramah dalam Melayani Pasien	3,35	2,97	-0,38
21	Menjalin Hugungan yang Baik	3,44	2,98	-0,46
22	Berkomunikasi dengan Baik	3,40	3,07	-0,33
23	Melayani dengan Penuh Perhatian	3,80	3,02	-0,78
24	Memahami Kebutuhan Pasien	3,59	2,95	-0,64
25	Tersedia Layanan 24 Jam	3,49	3,29	-0,20

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dilihat terdapat *gap* (selisih) dari tingkat pelayanan yang dirasakan pasien dengan tingkat kepuasan yang seharusnya. Hampir semua atribut memiliki *gap* (selisih). Kecuali atribut no 14

yang tidak memiliki nilai minus, yang mana atribut ini adalah menangani masalah dengan tepat di Puskesmas Desa Pargarutan.

E. Evaluasi Kepuasan Pasien dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pengukuran IPA dijelaskan kedalam diagram kartesius yang tersaji pada gambar 3.1 dimana sumbu X merupakan nilai rata-rata kepuasan pasien dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata pelayanan jasa. Diagram kartesius dari empat kuadran yaitu. Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah, kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran dijadikan sebagai alternatif strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas Desa Pargarutan.

$$\bar{X} = \frac{90,04}{25} = 3,6016$$

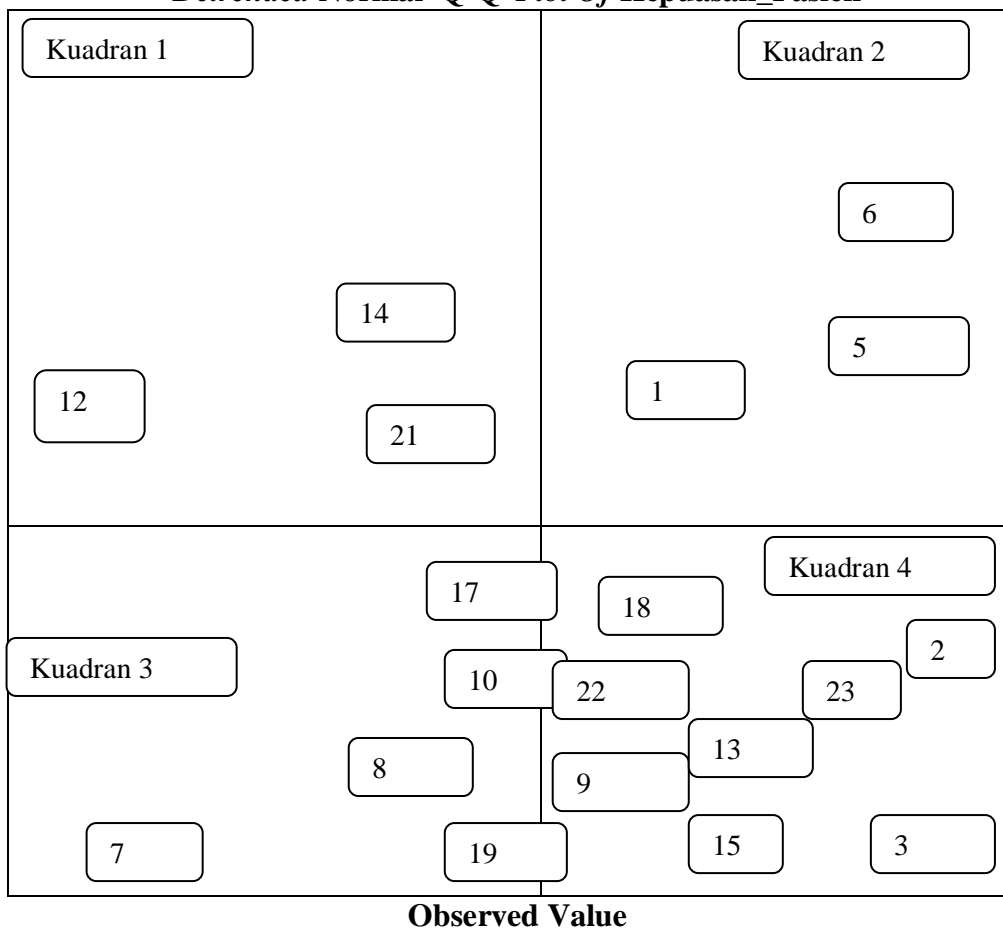
Berdasarkan jumlah perhitungan di atas, dimana 90,04 merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata atribut kepuasan pasien dan 25 atribut merupakan banyaknya variabel atribut maka dapat $X = 3,6016$.

$$\bar{Y} = \frac{76,86}{25} = 3,07$$

Berdasarkan jumlah perhitungan di atas dimana 76,86 merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata atribut kepuasan pasien dan 25 merupakan banyaknya variabel atribut maka dapat $Y = 3,07$

Untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 25 atribut pelayanan jasa ke dalam 4 kuadran yang merupakan hasil perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dapat dilihat pada Gambar 3.1

Gambar 4.2
Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)
Detrended Normal Q-Q Plot Of Kepuasan_Pasien



Gambar 4.2 Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan Gambar di atas dapat dilihat bahwa atribut layanan menyebar pada semua kuadran. Berikut interpretasi yang dilakukan pada setiap kuadran:

1. Kuadran 1 (prioritas umum)

Kuadran satu merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa setiap atribut kepuasan pasien penting namun pelayanan masih kurang sehingga

kuadran ini disebut dengan kuadran prioritas utama. Atribut kepuasan pasien yang masuk dalam kuadran satu (prioritas utama) adalah:

- a. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan tepat (atribut 12)
- b. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap terhadap keluhan pasien (atribut 14)
- c. Tersedia layanan 24 jam bagi pasien yang berobat di Puskesmas Desa Pargarutan (atribut 21)

Untuk mendapatkan nilai kepuasan pasien dan pelayanan jasa yang tinggi, yang ada di kuadran satu ini untuk terus diperbaiki pelayanannya, apabila perusahaan tidak diperbaiki atribut tersebut maka dikhawatirkan di waktu yang akan datang pasien akan beralih ke Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang lebih bagus.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Kuadran dua merupakan kuadran dengan nilai kepuasan pasien dan pelayanan jasa tinggi, sehingga kuadran ini dapat disebut kuadran pertahankan prestasi sesuai dengan strategi yang harus ditempuh. Berikut adalah atribut-atribut pada kuadran 2 yaitu:

- a. *Interior* Puskesmas Pargarutan indah dan terasa keislamannya (atribut 1)
- b. Papan pengumuman Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang jelas (atribut 5)
- c. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan ramah dan sopan dalam melayani pasien (atribut 6)

3. Kuadran 3 (Pertahankan Pertasi)

Kuadran ketiga merupakan wilayah yang membuat perubahan dengan tingkat kepuasan pasien dan tingkat pelayanan jasa yang rendah. Kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pasien dan pihak Puskesmas belum merasa perlu mengalokasikan biaya dan investasinya untuk memperbaiki pelayanannya. Sehingga pada kuadran ketiga ini disebut dengan kuadran prioritas rendah sesuai dengan strategi yang dalam kuadran ini, atribut-atribut pelayanan yang berada pada kuadran ketiga diantaranya adalah:

- a. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan pelayanan yang maksimal (atribut 7)
- b. Puskesmas Desa Pargarutan memerikan pelayanan yang tepat sesuai yang dibutuhkan (atribut 8)
- c. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat (atribut 10)
- d. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan rasa percaya kepada pasien untuk menangani masalah yang dihadapi pasein (atribut 17)
- e. Petugas kesehatan Puskesmas Pargarutan ramah dalam malayani pasien (atribut 19)

Atribut yang yang terletak pada kuadran 3 ini tidak terlalu masalah apabila tidak diperbaiki pada waktu dekat karena atribut tersebut dinilai tidak terlalu penting oleh pasien dan memperbaikinya mempunyai pengaruh yang tidak besar terhadap total kepuasan pasien, namun responden menilai bahwa pelayanan jasa atribut dimasa yang akan datang mengingat banyaknya pesaing.

4. Kuadran4 (Berlebihan)

Kuadran keempat merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien namun pelayanan jasanya bagus sehingga dirasakan terlalu berlebihan. Atribt-atribut yang berada pada kuadran keempat diantaranya sebagai berikut:

- a. Puskesmas Pargarutan memiliki tenaga kesehatan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik sesuai dengan Islam (kuadran 2)
- b. Didalam Puskesmas Pargarutan terdapat ruang tempat shola/musolla (kuadran 3)
- c. Petugas kesehatan di Puskesmas Desa pargarutan cepat dalam melayani tamu (kuadran 9)
- d. Petugas Kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan menangani masalah atau keluhan yang dialami pasien secara tepat (kuadran 13)
- e. Petugas Kesehatan selalu mengucapkan salam pada saat anda masuk dan keluar dari Puskesmas Desa Pargarutan (kuadran 15)
- f. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu meyakinkan pasien terhadap keamanan tamu yang berobat (atribut 18)
- g. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu berkomunikasi dengan baik (atribut 22)
- h. Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memahami kebutuhan pasien (atribut 23)

Perusahaan tidak perlu meningkatkan pelayanan jasa dari atribut ini karena akan dianggap berlebihan oleh kepuasan pasien. Puskesmas dapat

mengalokasikan sumber daya yang telah dipersiapkan untuk memperbaiki pelayanan jasa ini pada perbaikan atribut pada prioritas utama, sehingga dapat menghemat biaya.

Tabel.4.7
Tempat Kedudukan Atribut Pelayanan dalam Diagram Kartesius

Kuadran	Atribut
Kuadran 1	12,14,21
Kuadran 2	1,5,6
Kuadran 3	7,8,10,17,19
Kuadran4	2,3,9,13,15,18,22,23

Sumber: Data Primer diolah 2021.

F. *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran *Costumer satisfaction index* (CSI) digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien dan dijadikan acuan dalam menentukan saran-saran dimasa yang akan datang. Tanpa adanya CSI kecil kemungkinan bagi pimpinan perusahaan untuk menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan pasiennya. *Costumer satisfaction index* (CSI) ini diperoleh dengan membagi nilai *weighted scored* dengan skala maksimum (5 skala) yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan nilai indeks kepuasannya.

Tabel 4.8
Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Atribut	<i>Mean Importance Score (MSI)</i>	<i>Weighting Factor (WF)</i>	<i>Mean Satisfaction Scire (MSS)</i>	<i>Weight ed score (WS)</i>
1	<i>InteriorGedung</i>	3,90	0,043	3,47	0,149
2	Kerapian Karyawan	3,68	0,040	3,17	0,126
3	Ruang Mushollah	3,80	0,042	3,04	0,127
4	<i>Interior Kamar</i>	3,62	0,040	2,91	0,116
5	Brosur	3,86	0,042	3,16	0,132
6	Keramahan dan	3,76	0,041	3,10	0,127

	Kesopanan				
7	Pelayanan yang Maksimal	3,77	0,041	3,05	0,125
8	Melayani dengan Tepat	3,68	0,040	3,19	0,127
9	Melayani dengan Cepat	3,69	0,040	3,01	0,120
10	Prosedurnya Akurat, Cepat dan Tepat	3,70	0,041	3,07	0,125
11	Tanggap dalam Melayani	3,59	0,039	3,08	0,120
12	Memberikan Informasi dengan Tepat	3,65	0,040	3,23	0,129
13	Merespon Permintaan dengan Tepat dan Cepat	3,71	0,041	3,12	0,127
14	Menangani Masalah dengan Tepat	3,51	0,039	2,89	0,110
15	Tanggap terhadap Keluhan	3,43	0,038	3,09	0,117
16	Mengucapkan Salam Ketika Masuk dan Keluar	3,42	0,037	3,03	0,112
17	Petugas Kesehatan yang Kompetensi dan Profesional	3,40	0,037	3,04	0,112
18	Jaminan dalam Menangani Masalah Pasien	3,45	0,038	3,06	0,116
19	Jaminan atas Kenyamanan	3,29	0,038	2,92	0,110
20	Ramah dalam Melayani Pasien	3,35	0,037	2,97	0,109
21	Menjalin Hubungan yang Baik	3,44	0,038	2,98	0,113
22	Berkomunikasi	3,40	0,037	3,07	0,113

	dengan Baik				
23	Melayani dengan Penuh Perhatian	3,80	0,042	3,02	0,126
24	Memahami Kebutuhan Pasien	3,59	0,034	2,95	0,115
25	Tersedia Layanan 24 Jam	3,49	0,038	3,29	0,125
	Jumlah	90,04	0,988	76,86	0,125
	CSI = $(\frac{3,028}{5}) \times 100\%$				60,56 %

Sumber: Data diolah 2021

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pasien sangat diperlukan untuk menentukan saran-saran dimasa yang akan datang dan mngetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu perawat. Skor rata-rata penilaian tingkat kepuasan pasien dan pelayanan jasa dari masing-masing atribut Puskesmas Desa Pargarutan digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Pada Tabel 4.7 dapat dilihat *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk pelayanan jasa di Puskesmas Desa Pargarutan adalah sebesar 60,56%, ini diperoleh dengan membagi nilai *Weighted Score*(WS) dengan skala maksimum (5 skala) yang digunakan dalam penelitian ini. Didasarkan pada indeks kepuasan pasien, dilihat pada tabel 3.1 indeks kepuasan pasien Puskesmas Desa Pargarutan terletak pada rentang 0,66-0,80. Hal ini menunjukkan secara umum indeks kepuasa pasien Puskesmas Desa Pargarutan berada pada kriteria puas. Anggapanpuas ini salah satunya disebabkan karena responden menganggap Puskesmas Desa Pargarutan merupakan rawat jalan yang memberikan pelayanan berdasarakan kebutuhan pasiennya dan satu-satunya Puskesmas di Desa Pargarutan. Tetapi Puskesmas Desa Pargarutan harus meningkatkan kinerjanya agar kepuasan pasien meningkat samapai 100%.

Rentang kriteria yang mencapai berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) berada pada rentang yang menyatakan puas, meskipun demikian nilai ini belum begitu tinggi karena masih ada 60,56% harapan pasien Puskesmas Desa Pargarutan belum mampu dipuaskan oleh pihak Puskesmas Desa Pargarutan dan setiap waktu kepuasan pasien dapat berubah, hal ini bisa terjadi kepada kepuasan pasien yang dibutuhkan oleh pasien.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan pasien Puskesmas Desa Pargarutan terhadap atribut pelayanan jasa yang menentukan kepuasan pasien Puskesmas Desa Pargarutan sudah memmuaskan, hal ini berdasarkan hasil dari *importance performance analysis*(IPA) yang berada pada kuadran ini merupakan bahwa terdapat 11 atribut yang bearada pada kuadran kedua(pertahankan prestasi) Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pasien sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena variabel ini yang menjadikan pelayanan tersebut memiliki keunggulan dimata pasien.

Sedangkan berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui bahwa nilai CSI sebesar 0,6056 atau 60,65% yang mana nilai tersebut berada pada nilai 0,66-0,80 yang berarti pelanggan “puas” terhadap pelayanan jasa yang dilakukan oleh Puskesmas Desa Pargarutan

H. Keterbatasan Penelitian

Proses pelaksanaan penilitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang terdapat dalam penelitian tersebut, penelitian yang sesuai dengan prosedur yang

telah ditetapkan oleh kampus IAIN Padangsidempuan, namun walaupun begitu untuk mendapatkan sebuah nilai yang sempurna dari penelitian ini tidak mudah, sebab ada beberapa keterbatasan atau kendala yang penulis alami selama melakukan penelitian. Keterbatasan tersebut yaitu:

Karena jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer dengan cara menyebarkan angket kepada para pasien membutuhkan waktu lama untuk mengumpulkan semua angket yang telah diisi. Tidak hanya itu jawaban-jawaban yang diberikan responden kurang terjamin karena dapat saja responden menjawab soal yang diberikan dengan cara asal tebak.

Adanya variabel yang diteliti pada penelitian kuantitatif sebanyak 100 responden sehingga peneliti membatasi dana dan waktu sehingga penulis melakukan hanya berfokus pada kepuasan pasien menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karakteristik pasien Puskesmas Desa Pargarutan perhitungan *gap* (selisih) antara pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan yang telah diterima oleh pasien dipersiapkan dengan tingkat pelayanan dan kepuasan pasien terhadap 25 atribut pelayanan pada Puskesmas Desa Pargarutan. Dari hasil dapat dilihat bahwa pelayanan jasa dan kepuasan pasien atribut-atribut yang diukur dengan tingkat pelayanan jasa dan kepuasan pasien dipersepsikan sudah baik oleh pasien. Atribut dengan tingkat pelayanan tertinggi adalah: ruang mushollah(76), interior kamar(71), brosur(70), pelayanan yang maksimal(72), dan melayani dengan penuh perhatian(78). Agar lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.6
2. Pelayanan Puskesmas Desa Pargarutan terhadap atribut yang menentukan kepuasan pasien Puskesmas Desa Pargarutan sudah memuaskan. Hal ini berdasarkan hasil dari *importance performance analysis* (IPA) yang berada pada kuadran ini merupakan bahwa terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran pertama (prioritas utama) yang mana atribut-atribut yang memiliki kepuasan pasien sudah sangat baik dan dianggap penting oleh pasien. Atribut-atribut adalah memberikan informasi dengan cepat, menangani masalah dengan tepat, mengucapkan salam ketika masuk dan keluar dan menjalin hubungan yang baik. *Customer Satisfaction Index* (CSI), pasien pada Puskesmas Desa

Pargarutan sebesar 60,65% yang mana nilai tersebut berada pada nilai 0,66-0,80 yang berarti pasien puas.

B. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk peneliti selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan CSI dan IPA
2. Bagi Puskesmas Desa Pargarutan
 - a. semua atribut yang berada didalam kuadran 1 sebaiknya mendapatkan perhatian khusus dan segera diperbaiki pelayanannya.
 - b. Semua atribut yang ada pada kuadran 2 sebaiknya dipertahankan karena pelayanan dinilai dengan baik bahkan telah memberikan kepuasan pada pasien.
 - c. Semua atribut yang ada pada kuadran 3 sebaiknya diperbaiki juga walaupun pada kuadran ini pasien menilai tidak penting namun Puskesmas harus tetap memperhatikannya karena suatu saat kondisi ini akan berubah baik kepada kepuasan pasien maupun pelayanan seiring dengan perubahan penilaian dan kepuasan pasien itu sendiri
 - d. Semua atribut ada di kuadran 4 tetap dipertahankan atau dijalankan sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- AdikWibowo& Tim. *Kesehatan Masyarakat Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada, 2014.
- Departemen Agama. *AL-Qur'an Dan Terjemahan*. Bandung: Jumanatul Ali-Art, 2004.
- Elfindri, EviHasnita, Dkk. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Baduose Media Jakarta, 2011.
- Elis ReinataSulaeman. "Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (StudiK asus Pada Charlyvht Family Karaoke Cabang Garut)", Dalam *Jurnal Manajemen*" Vol.14 No.2 (Mei 2015).
- Fotarisman Zaluchu. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Bandung: Citra Pustaka Media, 2006.
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja GranfindoPersada, 2005.
- M. Subana, Sudrajat. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat, n.d.
- Sitipatimah, Basuki Sigit Priyono, Witman Rasyid. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cileugis Dibalai Induk Padi Dan Palawija Dikabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu, Dalam *Jurnal Ekonomi*" Volume 15, No. 2 (September 2016).
- Soekidjo Notoatmodjo. *Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni*. Jakarta: PT: Rineka Cipta, 2011.

———. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, 2009.

Umar Husein. *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*. Jakarta: Granmedia Pustaka Umum, 1997.

V. WiratnaSujarwein. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.

Daftar Riwayat Hidup

Data Pribadi

Nama : Santi Cahaya Marito Siregar
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Panompuan Julu, 25 September 1997
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 4 (Empat)
Alamat Lengkap : Panompuan Julu, Kec. Angkola Timur,
Kab. Tapanuli Selatan, Sumatera Utara

Orang Tua

Nama Orang Tua
Ayah : Alm. Ramli Siregar
Ibu : Masro Harahap
Alamat : Panompuan Julu, Kec. Angkola Timur,
Kab. Tapanuli Selatan, Sumatera Utara

Pekerjaan Orang Tua

Ayah : -
Ibu : Petani

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2004-2009 : SDN 100650 Panompuan Julu
Tahun 2010-2012 : MTS Swasta Nurul Falah
Tahun 2013-2015 : SMK Negeri 1 Angkola Timur
Tahun 2016- 2020 : Program Sarjana (S1) Ekonomi Syariah
IAIN Padangsidimpuan

Lampiran I

Kuesioner penelitian

Pengantar kuesioner

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN JASA KESEHATAN
PADA PUSKEMAS PARGARUTAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

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

Nama : santi cahaya marito siregar

Nim : 1640200061

Jurusan : ekonomi syariah

Fakultas : ekonomi dan bisnis islam

Perguruan tinggi : institut agama islam negeri (iain) padangsidempuan

Untuk memenuhi tugas penyelesaian skripsi program sarjana, saya sangat menghargai kejujuran saudara/i dalam mengisi kuesioner ini dan menjamin kerahasiaan saudara/i. Atas kerja sama dan bantuan saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk pengisian :

- a. Mohon untuk mengisi pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.
- b. Berilah tanda (X) pada pilihan yang telah disediakan

Identifikasi responden

Nama :

Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Umur : a. 18 – 25 tahun b. 25 – 35 tahun c. 35 – 45 tahun
d. 45 -55 tahun e. > 55 tahun

Pekerjaan : a. Mahasiswa b. Pegawai NEGERI SIPIL PNS/BUMN
c. Wiraswasta d. Ibu Rumah Tangga
e. Pegawai swasta f. Lainnya

Status Pernikahan : a. Sudah Menikah b. Belum Menikah

Tempat tinggal : a. Dari dalam desa pargarutan b. Dari luar desa pargarutan

Pendidikan : a. SD b.SMP c. SMA
d.S1 e. S2 f. S3

Pendapatan : a. Kurang dari Rp.500.000 b. Rp.500.000 – Rp.1.500.000
c. Rp.1.500.000 – Rp.2.500.000 d. Rp. 2.500.000 – Rp.5.000.000
e. Lebih dari Rp. 5.000.000

Lampiran II

A. Pengukuran Kepuasan

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien atribut menurut persepsi. Anda sebagai pasien Puskesmas Di Desa Pargarutan. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang () pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini:

Keterangan :

Tidak Penting = 1

Penting = 4

Kurang Penting =2

Sangat Penting =5

Cukup Penting = 3

No	Pernyataan	Respon				
		STS	TS	KS	S	SS
	<i>Tangible</i>					
1.	Interior Puskesmas Pargarutan indah dan terasa keislamannya					
2.	Puskesmas Pargarutan memiliki tenaga kesehatan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik sesuai dengan Islam					
3.	Didalam Puskesmas Pargarutan terdapat ruang tempat shola/musolla					
4.	Puskesmas Desa Pargarutan memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik					
5.	Papan pengumuman Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang jelas					
	<i>Reliability</i>					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan ramah dan sopan dalam melayani pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan pelayanan yang maksimal					
3.	Puskesmas Desa Pargarutan memerikan pelayanan yang tepat sesuai yang dibutuhkan					
4.	Petugas kesehatan di Puskesmas Desa pargarutan cepat dalam melayani tamu					

5.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat					
	Responsiveness					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap dalam menjawab pertanyaan pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan tepat					
3.	Petugas Kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan menangani masalah atau keluhan yang dialami pasien secara tepat					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap terhadap keluhan pasien					
5.	Petugas Kesehatan selalu mengucapkan salam pada saat anda masuk dan keluar dari Puskesmas Desa Pargarutan					
	Assurance					
1.	Puskesmas Desa Pargarutan mempunyai petugas kesehatan yang memiliki kompetensi dan fropesional dalam melayani pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan rasa percaya kepada pasien untuk menangani masalah yang dihadapi pasein					
3.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu meyakinkan pasien terhadap keamanan tamu yang berobat					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Pargarutan ramah dalam malayani pasien					
5.	Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada Pasien					
	Empathy					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu berkomunikasi dengan baik					
3.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memahami kebutuhan pasien					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu melayani pasien dengan penuh perhatian					
5.	Tersedia layanan 24 jam bagi pasien yang berobat di Puskesmas Desa Pargarutan					
	Kepuasan Konsumen					
1.	Pasien merasa tidak nyaman saat melakukan pengobatan					
2.	Fasilitas maupun perlengkapan puskesmas pargarutan lengkap					
3.	Pihak puskesmas pargarutan bersedia mengenai keluhan pasien tanpa mengulur-ulur waktu					
4.	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan					

5.	Biaya pengobatan puskesmas Pargarutan terjangkau masyarakat					
----	---	--	--	--	--	--

B. Pengukuran Pelayanan Jasa

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien atribut murut persepsi. Anda sebagai pasien Puskesmas Di Desa Pargarutan. Dimohan anda memberi penilaian dengan tanda centang () pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini:

Keterangan :

Tidak Penting = 1

Penting = 4

Kurang Penting =2

Sangat Penting =5

Cukup Penting = 3

No	Pernyataan	Respon				
		STS	TS	KS	S	SS
	<i>Tangible</i>					
1.	Interior Puskesmas Pargarutan indah dan terasa keislamannya					
2.	Puskesmas Pargarutan memiliki tenaga kesehatan yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik sesuai dengan Islam					
3.	Didalam Puskesmas Pargarutan terdapat ruang tempat shola/musolla					
4.	Puskesmas Desa Pargarutan memiliki interior kamar yang lengkap, nyaman, bersih, dan tertata dengan baik					
5.	Papan pengumuman Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang jelas					
	<i>Reliability</i>					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan ramah dan sopan dalam melayani pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan pelayanan yang maksimal					
3.	Puskesmas Desa Pargarutan memerikan pelayanan yang tepat sesuai yang dibutuhkan					

4.	Petugas kesehatan di Puskesmas Desa pargarutan cepat dalam melayani tamu					
5.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat					
	<i>Responsiveness</i>					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap dalam menjawab pertanyaan pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan tepat					
3.	Petugas Kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan menangani masalah atau keluhan yang dialami pasien secara tepat					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan tanggap terhadap keluhan pasien					
5.	Petugas Kesehatan selalu mengucapkan salam pada saat anda masuk dan keluar dari Puskesmas Desa Pargarutan					
	<i>Assurance</i>					
1.	Puskesmas Desa Pargarutan mempunyai petugas kesehatan yang memiliki kompetensi dan fropesional dalam melayani pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memberikan rasa percaya kepada pasien untuk menangani masalah yang dihadapi pasein					
3.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu meyakinkan pasien terhadap keamanan tamu yang berobat					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Pargarutan ramah dalam melayani pasien					
5.	Dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada Pasien					
	<i>Empathy</i>					
1.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien					
2.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu berkomunikasi dengan baik					
3.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan memahami kebutuhan pasien					
4.	Petugas kesehatan Puskesmas Desa Pargarutan mampu melayani pasien dengan penuh perhatian					
5.	Tersedia layanan 24 jam bagi pasien yang berobat di Puskesmas Desa Pargarutan					
	Kepuasan Konsumen					
1.	Pasien merasa tidak nyaman saat melakukan pengobatan					
2.	Fasilitas maupun perlengkapan puskesmas pargarutan lengkap					
3.	Pihak puskesmas pargarutan bersedia mengenai keluhan pasien tanpa mengulur-ulur waktu					

4.	Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan					
5.	Biaya pengobatan puskesmas Pargarutan terjangkau masyarakat					

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

Atribut Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Desa Pargarutan Kabupaten Tapanuli Selatan

Responden	Nomor Pertanyaan																									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	4	5	1	2	2	2	4	5	4	3	2	2	3	3	5	4	2	3	3	2	4	3	2	1	2	73
2	4	3	4	2	3	1	5	4	3	2	5	4	5	2	5	2	3	4	3	5	3	2	1	4	3	82
3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	2	1	3	2	5	1	2	3	4	2	3	4	5	3	4	76
4	4	2	1	3	2	5	3	2	5	2	3	5	4	3	2	4	3	5	3	4	2	1	4	4	4	80
5	4	5	5	3	4	5	5	4	2	5	5	4	4	3	3	4	2	1	4	5	2	3	3	2	3	90
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	2	2	2	91
7	5	5	3	5	5	4	4	5	4	2	2	4	3	2	1	2	3	4	4	5	1	3	4	5	3	88
8	5	2	4	5	2	3	4	3	2	1	2	3	4	5	5	2	5	5	3	3	2	3	2	4	5	84
9	2	1	1	2	3	3	4	5	2	5	4	3	2	2	5	2	3	4	1	2	3	3	4	2	3	71
10	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
11	4	3	4	2	3	5	2	5	3	1	2	4	4	5	1	3	5	2	5	4	3	3	3	3	2	81
12	4	5	1	2	5	3	1	4	3	2	5	4	4	1	5	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	79
13	4	5	2	1	3	2	4	1	4	2	4	4	3	2	4	1	2	2	3	5	3	4	3	2	1	71
14	3	2	2	2	4	4	5	5	2	3	2	4	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	64
15	2	3	3	2	5	4	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	58
16	2	3	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	1	1	1	4	5	1	2	3	3	5	1	1	1	58
17	4	2	3	3	4	4	3	5	2	4	2	4	3	1	2	2	4	3	2	1	2	2	3	5	3	73
18	3	4	5	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	5	3	2	3	1	4	5	5	74
19	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	4	5	3	4	1	1	1	2	2	3	3	58
20	4	3	2	3	3	2	2	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	72
21	4	4	5	2	2	3	4	2	3	4	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	4	68

22	5	2	4	3	4	5	2	2	5	3	1	4	4	3	3	2	4	5	2	2	1	1	2	2	3	74	
23	2	2	5	3	4	5	5	4	1	2	2	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	71	
24	4	2	3	2	1	3	2	1	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	2	72	
25	4	3	3	3	2	3	4	1	2	3	5	3	4	3	2	1	2	1	4	2	3	1	1	2	4	66	
26	1	2	4	3	2	3	2	1	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	2	3	67	
27	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	2	1	1	2	4	3	2	2	2	5	64	
28	5	4	4	3	1	2	3	2	1	2	4	5	3	5	3	1	1	2	2	1	1	3	4	2	2	66	
29	2	3	2	1	2	1	1	5	1	4	3	4	1	1	2	4	5	1	5	3	3	4	1	1	2	62	
30	4	5	4	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	5	60	
31	5	3	3	2	4	2	4	1	2	4	2	1	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	2	3	2	64	
32	4	1	2	2	3	4	1	4	5	2	3	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3	2	1	1	4	64	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	3	1	1	2	58
34	1	1	2	3	3	3	2	4	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	5	5	2	3	3	3	61	
35	4	3	4	2	2	1	1	2	3	3	2	3	4	2	1	3	4	3	1	1	1	2	1	3	2	58	
36	3	1	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	5	61	
37	5	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2	1	3	2	4	2	2	2	2	4	3	56	
38	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	49	
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
40	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	56	
41	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	
42	1	4	2	3	3	2	3	1	3	1	2	3	4	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	56	
43	4	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	54	
44	2	2	2	3	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	47	
45	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	49	
46	4	1	3	4	1	5	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	48	
47	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	50	

48	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	46	
49	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	45	
50	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	4	1	2	1	2	2	1	2	2	47	
51	1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	46	
52	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	42
53	5	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	40	
54	5	5	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	44	
55	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	41	
56	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	94
57	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	118	
58	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	107	
59	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	96	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
61	2	3	1	2	2	2	3	5	1	1	2	3	1	2	2	1	4	4	2	3	2	3	1	2	2	56	
62	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	113	
63	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	121	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
66	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	116	
67	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	114	
68	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	113	
69	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	90	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
71	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	121	
72	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	111	
73	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	110	

74	2	3	2	1	2	5	3	4	1	1	2	3	2	1	2	1	4	4	5	3	2	3	2	1	2	61
75	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	112
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
77	4	5	4	4	3	3	3	2	1	1	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	91
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
79	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	4	4	96
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
81	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	95
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
84	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	33
85	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	91
86	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	76
87	4	4	3	3	3	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	3	3	87
88	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	109
89	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	109
90	2	2	2	2	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	5	83
91	3	4	4	4	5	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	90
92	3	4	2	1	3	4	3	2	3	1	2	3	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	87
93	5	4	5	4	5	2	3	4	5	5	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	91
94	3	2	2	4	1	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	78
95	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5	100
96	5	5	3	3	2	2	3	4	3	2	3	5	4	2	3	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	90
97	5	3	1	3	3	2	5	3	4	2	4	1	3	2	1	4	2	5	3	2	4	4	5	2	2	75
98	4	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	2	4	5	2	3	1	3	1	4	2	4	5	3	4	75
99	3	1	5	3	5	3	1	1	2	4	5	3	5	4	3	5	2	5	2	4	5	5	4	4	3	87

100	4	1	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	1	2	4	3	2	4	3	2	5	87
Jumlah	347	317	304	291	316	310	305	319	301	307	308	323	312	284	309	303	304	306	292	297	298	307	302	295	329		
Rata-rata	3.47	3.17	3.04	2.91	3.16	3.10	3.05	3.19	3.01	3.07	3.08	3.23	3.12	2.84	3.09	3.03	3.04	3.06	2.92	2.97	2.98	3.07	3.02	2.95	3.29	76,86	













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

Nomor : 2391 /In.14/G.1/PP.00.9/09/2019
Lampiran :
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

19 September 2019

Yth. Bapak/Ibu;

1. Kamaluddin : Pembimbing I
2. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Santi Cahaya Marito Siregar
NIM : 1640200061
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Konsumen Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan Puskesmas Pargarutan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

an Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan



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

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

Nomor : 892/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021
Hal : Mohon Izin Riset

13 April 2021

Yth. PUSKESMAS Pargarutan

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

Nama : Santi Cahaya Marito Siregar
NIM : 164020061
Semester : X (Sepuluh)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada PUSKESMAS Pargarutan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN
UPT PUSKESMAS PARGARUTAN
JL. RAYA PARGARUTAN Kode Pos 22733
email : puskesmaspargarutan@gmail.com



Nomor : 800/ 385 / Pusk.Pgt/ V /2021
ifat : -
amp : -
al : Izin Riset

Pargarutan, 17 Mei 2021
Kepada Yth :
Dekan IAIN Padangsidimpuan
di -
Tempat

1. Sehubungan dengan surat Dekan IAIN Padangsidimpuan Nomor 892/In.14/G.1/G.4c/TL.00/04/2021 tanggal 13 April 2021 perihal Permohonan Izin Riset, bahwa :
Nama : SANTI CAHAYA MARITO SIREGAR
NIM : 1640200061
Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan pada Puskesmas Pargarutan
2. Benar telah melaksanakan Riset di UPT Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
3. Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya dan atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Diketahui,
Kepala UPT Puskesmas Pargarutan



dr. Dumasari Daulay
NIP. 19830529 201001 2 003