



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN NON RAWAT INAP PUSKESMAS
BATAHAN KECAMATAN BATAHAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

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

Oleh:

**DINDA ANGGRAINI
NIM. 17 402 00155**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN NON RAWAT INAP
PUSKESMAS BATAHAN KECAMATAN BATAHAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

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

OLEH:

**DINDA ANGGRAINI
NIM: 17 402 00155**

PEMBIMBING I

**Dr. H. Arbanur Rasyid, M. A.
NIP: 197307251999031002**

PEMBIMBING II

**Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP: 198704132019032011**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

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

2022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **DINDA ANGGRAINI**

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 10 Februari 2022

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. **DINDA ANGGRAINI** yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal "** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang 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 munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A.
NIP. 197307251999031001

PEMBIMBING II



Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP. 198704132019032011

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **DINDA ANGGRAINI**

NIM : 17 402 00155

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal”.**

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 Padangsidempuan 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 Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 10 Februari 2022

yang menyatakan,



DINDA ANGGRAINI
NIM. 17 402 00155

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Dinda Anggraini**
NIM : 17 402 00155
Program Studi : 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: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal”**.

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: 10 Februari 2022

menyatakan,



DINDA ANGGRAINI
NIM. 17 402 00155



**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**

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA : DINDA ANGGRAINI
NIM : 17 402 00155
FAKULTAS/ JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal**

Ketua,

**Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag.
NIP. 196209241994031005**

Sekretaris,

**Hamni Fadillah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172018012001**

Anggota

**Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag.
NIP. 196209241994031005**

**Adanan Murroh, M.A
NIDN. 2104118301**

**Hamni Fadillah Nasution, M.Pd
NIP. 198303172018012001**

**Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902**

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

**Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis, 19 Mei 2022
Pukul : 14.00 WIB s/d 16.30 WIB
Hasil/Nilai : LULUS / 70 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,45
Predikat : SANGAT MEMUASKAN**



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

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
NON RAWAT INAP PUSKESMAS BATAHAN
KECAMATAN BATAHAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

NAMA : DINDA ANGGRAINI
NIM : 17 402 00155

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, Juni 2022
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : DINDA ANGRAINI
NIM : 17 402 00155
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal

Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi karena kualitas pelayanan puskesmas Batahan yang diberikan kepada pihak pasien memuaskan dalam pemberian pelayanan, fasilitas pada puskesmas Batahan Masih kurang memadai dan tidak lengkap dan lokasi yang dekat dari permukiman masyarakat dapat mempermudah pasien untuk berkunjung ke puskesmas Batahan serta kepuasan yang dirasakan pasien ketika berobat di puskesmas Batahan masih kurang. Oleh karena itu dianjurkan kepada puskesmas Batahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi agar meningkatkan kepuasan pasien. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Batahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Batahan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang-bidang ilmu manajemen atau sehubungan dengan teori-teori yang disampaikan oleh Yamit yang berhubungan dengan kepuasan, meliputi tentang kualitas pelayanannya, fasilitas yang digunakan serta lokasi yang ditentukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan sumber data yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi dengan jumlah sampel 92 orang. Teknik analisis data dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedasitas, uji koefisien determinasi, uji analisis regresi linier berganda, uji secara parsial (uji t) dan uji secara simultan (uji F).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan program SPSS 25 diperoleh bahwa secara persial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien non rawat inap di puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal. Dan variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien non rawat inap di puskesmas Batahan, serta terdapat pengaruh lokasi terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien non rawat inap di puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal. Sementara untuk secara simultan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien non rawat inap di puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Lokasi.

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 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Non Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal”**.

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, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Anhar, M.A, Selaku Wakil Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si Selaku Wakil Dekan Bidang Kamahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Sebagai Ka. Program Studi Ekonomi Syariah, Civitas Akademik IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., selaku Pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa kepada Ayahanda Adi dan Ibunda tersayang Ida Murni yang tanpa mengenal lelah memberikan kasih sayang, dukungan, dan selalu berjuang untuk anak-anaknya serta tidak bosan-bosannya memberikan peneliti semangat dalam menyusun skripsi ini. Beliau juga tidak pernah lupa menasehati peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong agar peneliti menjadi anak yang mempunyai akhlakul karimah. Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada abang Endra

Wahyudi, Erwadi Hamid, dan kakak tersayang Elva Windayani, Sarima Putri, Erma dan Keponakan tersayang dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.

7. Untuk sahabat peneliti Rizky Rambe, Dessy Ayu Puspita Sari, Rini Wahdiya, Sakina Sihombing, Meli Safitri, Rosmayani Harahap, Maja Anjela, Farida Hayati, Erti Aswara dan adik-adik seperjuangan kost Biru dan teman-teman Manajemen Bisnis (MB-3) Angkatan 2017, dan Sahabat-Sahabat asrama Ma'Had Al – Jamiah IAIN Padangsidempuan serta seluruh teman-teman Seperjuangan Angkatan 2017 FEBI yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Mahasiswa KKL Angkatan 2017, Mahasiswa Magang Angkola Timur Angkatan 2017 dan seluruh mahasiswa dan mahasiswi angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. 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.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin ya robbalalamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, 08 September 2021
Peneliti

DINDA ANGGRAINI
NIM. 17 402 00155

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ى...ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem 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.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ل. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

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

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf 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.

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASIARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	12
1. Kepuasan Pasien	12
a. Pengertian Kepuasan Pasien	12
b. Aspek Kepuasan Pasien	13
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
2. Kualitas Pelayanan.....	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
c. Kualitas Pelayanan Menurut Perpektif Islam.....	17
d. Kualitas Pelayanan Dalam ekonomi Islam	18
e. Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah.....	19
f. Kesenjangan Kualitas Pelayanan	20
3. Fasilitas	21
a. Pengertian Fasilitas	21
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	21
4. Lokasi	22
a. Pengertian Lokasi.....	22

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi	33
2. Sampel.....	34
D. Sumber Data.....	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Wawancara.....	35
2. Observasi	35
3. Dokumentasi	36
4. Angket (Kuesioner).....	36
F. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reabilitas.....	38
G. Analisis Data	39
1. Uji Normalitas.....	39
2. Asumsi Klasik.....	40
3. Hipotesis.....	41
4. Analisis Regresi Berganda.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
1. Sejarah Umum Desa Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.....	44
2. Visi dan Misi Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal	45
3. Gambaran struktur Organisasi Upt. Puskesmas Batahan	46
B. Hasil Analisis Data	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reabilitas.....	51
3. Uji Normalitas.....	52
4. Uji Asumsi Klasik.....	53
5. Uji Analisis Regresi Berganda	55
6. Uji Hipotesis.....	56
C. Pembahasan Penelitian	59
D. Keterbatasan Penelitian	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Definisi Operasional Variabel	8
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu	24
Tabel III. 1	: Penilaian Jawaban.....	37
Tabel III. 2	: Kisi-Kisi Kuisisioner	37
Tabel IV. 1	: Jumlah Menurut Jenis Kelamin Desa/Kelurahan 2020	45
Tabel IV. 2	: Struktur Organisasi UPT Puskesmas Batahan	46
Tabel IV. 3	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel IV. 4	: Hasil Uji Validitas Fasilitas	50
Tabel IV. 5	: Hasil Uji Validitas Lokasi.....	50
Tabel IV. 6	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	51
Tabel IV. 7	: Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel IV. 8	: Hasil Uji Normalitas	52
Tabel IV. 9	: Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel IV.10	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel IV. 11	: Hasil Uji Regresi Berganda.....	55
Tabel IV. 12	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57
Tabel IV. 13	: Hasil Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel IV. 14	: Hasil Uji Simultan (Uji F)	69

Reabilitas Regresi Berganda

Normalitas Koefisien Determinasi

Multikolinearitas Parsial (Uji t)

Heteroskedastisitas Simultan (Uji F)

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Kerangka Pikir	37
------------------------------------	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbicara mengenai kesehatan tentu tidak akan ada habis-habisnya, karena kesehatan adalah suatu kebutuhan dasar manusia baik secara individu, keluarga kesehatan yang salah satunya adalah puskesmas. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar serta pemanfaatan sumber daya secara efisien, dan ddiselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya.

Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung pada persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Apabila harapan pasien lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka pasien tidak puas. Demikian pula sebaliknya, jika harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien kurang puas.¹

¹Jarliyah Harfika, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*", Vol. XIV, No. 1, Januari 2017, hlm. 45.

Dari penelitian yang ada, dikatakan bahwa tingkat kepuasan apabila terpenuhinya tingkat rasa perasaan senang seseorang yang telah membandingkan hasil dari sebuah kinerja seseorang tersebut. Adapun hubungannya bahwa kepuasan yang dirasakan pasien tentu dapat meningkatkan pelayanan.

Menurut teori Yamit sebagaimana dikutip oleh Kasmir, menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan pasien dengan harapannya.² Dari penjelasan diatas tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah membandingkan antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya, serta menjadi acuan guna untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan dari setiap penilaian pasien terhadap kepuasan.

Pandangan pasien terhadap puskesmas menyatakan puas, hal ini karena pemberian pelayanan dari pihak puskesmas yang sangat baik kepada pasien. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas harus dipertahankan agar lebih efektif dan efisien dalam memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat setempat.

Adapun yang dikatakan pelayanan yang baik yaitu ketersediaan pihak puskesmas dapat dilihat dari sumber daya yang ada, Puskesmas

² kasmir, "*Pemasaran Bank Edisi Revisi*", (jakarta: kencana prenada medis group 2010), hlm, 155.

menawarkan berbagai layanan kesehatan yang terjangkau, konseling, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi pelayanan gizi dan pembinaan posyandu, serta pencegahan dan pengendalian penyakit, baik penyakit menular maupun tidak menular.³

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan masyarakat, dimana Puskesmas memiliki peran penting dalam upaya mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat berdasarkan sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi serta faktor biaya pemeriksaan dan obat yang lebih murah.

Puskesmas Batahan adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di kecamatan batahan baik dalam segi unit pelaksanaan fungsional yang bersifat sebagai pusat pembangunan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh.

Menurut Dimas Siswanto, dalam penelitiannya jika pelayanannya bagus maka dapat meningkatkan kepuasan yang tinggi terhadap pasien.⁴ Melihat lengkapnya ketersediaan pelayanan yang diberikan pihak

³Akhlis Priya Pambudy, "Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik Lamongan" Februari 2016 Vol. 1, No. 1, hlm. 11–12.

⁴Dimas Siswanto, "Jurnal Of Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Puskesmas Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong," 2019 Vol. 8, No. 1, hlm. 38–46.

Puskesmas, pasien tidak perlu lagi berobat di Rumah Sakit. Selain pelayanannya yang baik puskesmas juga sudah didukung oleh tenaga medis yang profesional serta fasilitas yang belum memenuhi standar.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti di lapangan, yaitu peneliti melihat bahwa dalam masalah pelayanan pihak puskesmas sendiri sudah mendapatkan prosedur yang ditetapkan oleh puskesmas tersebut, tetapi jika dirasakan masyarakat memiliki pendapat yang berbeda.⁵

Menurut teori Tjiptono, bahwa fasilitas adalah alat pendukung yang dipakai perusahaan dengan tujuan menaikkan kepuasan pelanggan, semakin bagus fasilitas yang disediakan konsumen maka akan meningkatkan kepuasan dari konsumen. Sedangkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa lengkapnya fasilitas dan tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena jika salah satu fasilitas dan tenaga kerja kurang, maka pihak puskesmas akan kesulitan dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya dalam menangani pasien.⁶

Lengkapya fasilitas terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan langsung yaitu dengan adanya penyediaan fasilitas terbaik untuk menarik serta menjaga konsumen, maka dari itu fasilitas termaksud sarana dan prasarana yang tergolong penting dalam upaya untuk meningkatkan

⁵ Wawancara Dilakukan Oleh Ibu Fitri Pada Hari Selasa 2 Februari 2021 Jam 10.00 Wib.

⁶ Wawancara Dilakukan Oleh Ibu Nisnah Pada Hari Rabu 10 Februari 2021 Jam 14.30 Wib.

kepuasan seperti kenyamanan pada pemakaian jasa, memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan.

Selain meningkatkan fasilitas dan kualitas jasa yang diberikan pihak puskesmas Batahan kepada pasien, puskesmas batahan juga memikirkan lokasi. Lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh para pasien juga berpengaruh terhadap keinginan, jika lokasi puskesmas sangat susah dijangkau maka konsumen akan memilih tempat terdekat untuk berobat yang lebih mudah jangkauannya. Menurut Utami faktor yang paling penting dalam bauran pemasaran adalah tepatnya lokasi. Dimana dengan lokasi yang tepat dari suatu usaha lebih sukses jika berlokasi strategis.⁷ Jarak lokasi puskesmas dengan permukiman warga mudah dijangkau, maka dari itu pasien lebih cepat untuk sampai ke lokasi dan mendapatkan penanganan serta pengeluaran dana selama perjalanan menuju lokasi menjadi sedikit. Dengan demikian lokasi puskesmas batahan harus strategis agar mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat sebagai pasien dari puskesmas tersebut.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pasien Rawat Inap Puskesmas Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal dapat dikatakan bahwa hampir seluruh pasien mengalami ketidakpuasan atas kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut disebabkan karena berbagai hal, seperti kamar mandi yang kurang memadai, Tidak adanya ambulan, AC, atau ruang tunggu yang sempit dan

⁷ Rahmi Mutia, "Jurnal Niagawan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama," Juli 2019 Vol. 8, No. 2, hlm. 122.

kurangnya kebersihan. Puskesmas Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal perlu memperhatikan kepuasan pasien karena dengan memenuhi kebutuhan pasien maka akan berdampak baik kepada pihak Puskesmas, sehingga pasien merasa puas akan kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan oleh Puskesmas Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.⁸

Dari hasil wawancara dari 4 pasien, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pasien merasa kurang puas saat pemberian fasilitas pada ketersediaan pihak puskesmas Batahan, hal ini dapat dilihat bahwa responden sebagian besar memberikan penilaian baik terhadap pelayanan puskesmas Batahan, sedangkan dari segi lokasinya sebagian besar juga memberikan penilaian yang baik. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitutas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan puskesmas batahan yang diberikan kepada pihak pasien memuaskan dalam pemberian pelayanan. 2 Agustus 2020.

⁸ Hasil Wawancara Dilakukan Oleh Peneliti Pada Hari Kamis 2 Agustus 2020 Jam 13.00 Wib.

2. Fasilitas pada puskesmas bataan masih kurang memadai atau tidak lengkap (ambulan, AC, obat-obatan, kurangnya rawat inap, konsultasi gizi).
3. Lokasi yang dekat dari permukiman masyarakat dapat mempermudah pasien untuk berkunjung ke Puskesmas Bataan.
4. Kepuasan yang dirasakan pasien ketika berobat di puskesmas bataan masih kurang.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar ruang lingkup penelitian menjadi lebih jelas, fokus dan lebih spesifik. Dari indefikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti membatasi masalah pada tiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien non rawat inap pada Puskesmas Bataan Kecamatan Bataan Kabupaten Mandailing Natal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bataan Mandailing Natal?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bataan Mandailing Natal?
3. Apakah terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bataan Mandailing Natal?

4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal.

E. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah defenisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat diamati dan didefenisikan secara operasional agar lebih mudah dicari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Defenisi operasional lebih menekankan indikator dari satu variabel. Dari masalah yang ditemukan di atas peneliti menentukan dua jenis variabel penelitian, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen.)

Tabel I.1
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator Variabel	Skala
Kepuasan pasien (Y)	Tingkat rasa perasaan senang seseorang yang telah membandingkan hasil dari sebuah kinerja seseorang tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketetapan waktu atas pelayanan. 2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Bertanggung jawab. 3. Jasa yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen. 4. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan konsumen.⁹ 	Likert
Kualitas pelayanan (X ₁)	Kesiapan untuk bereaksi dalam membantu orang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas (<i>Reability</i>) 2. Daya (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 	Likert

⁹ Hasmin Tamsah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo", Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, No. 1, Mei 2016.

	lain.	4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) ¹⁰	
Fasilitas (X ₂)	sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi peraturan.	1. Kelengkapan 2. Kebersihan 3. Kerapian ¹¹	Likert
Lokasi (X ₃)	Segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen	1. <i>Geografi</i> (sudah dikenal) 2. Tempat Usaha 3. Kualitas Usaha ¹²	Likert

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

¹⁰ Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Harapan Bunda Banda Aceh", Jurnal Manajemen Dan Keuangan. Vol. 2, No. 2, februari 2015.

¹¹ Dimas Siswanto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan lokasi Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong", Diponegoro Journal Of Management. Vol. 8, No. 1, Tahun 2019.

¹² Puti Andiny, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama", Jurnal Niagawan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, Vol. 8, No. 2, Juli, 2019.

4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sangat diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kedisiplinan, motivasi kerja di Puskesmas.

2. Bagi Puskesmas Batahan

Dapat mengetahui dan memberikan masukan bagi manajemen Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan, kedisiplinan dan motivasi kerja yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien.

3. Bagi Masyarakat Batahan

Diharapkan penelitian ini dapat membantu masyarakat Batahan untuk memahami bahwa pelayanan, kedisiplinan dan motivasi yang diberikan Puskesmas Batahan juga sangat baik.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran umum mengenai isi penelitian yang dilakukan dengan mengklasifikasikan pembahasan pada beberapa bagian. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I pendahuluan yang didalamnya mengandung latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

2. Bab II landasan teori yang didalamnya berisikan tentang pengertian kepuasan pasien, faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi. Hipotesis atau hasil sementara yang disimpulkan juga ada, untuk menjelaskan hasil yang diperoleh peneliti sebelum melakukan riset kelapangan.
3. Bab III penelitian yang didalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Bentuk pengujian data yang dilakukan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda.
4. Bab IV penelitian yang didalamnya berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, hasil pembahasan penelitian, dan keterbatasan penelitian
5. Bab V didalamnya memuat tentang kesimpulan dan saran. Secara umum bahasan yang ada pada kesimpulan diperoleh dari menganalisis data.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Pada hakikatnya kepuasan dapat diartikan sebagai suatu kelompok yang dapat mengembangkan dan menerbitkan ukuran kinerja atau indikator untuk membantu menentukan prioritas. Yang bertujuan untuk masa depan dan juga untuk menilai progres menuju tujuan strategis dan sasaran pada periode tertentu. Usaha dalam memuaskan kebutuhan pasien harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan keadaan sama-sama senang antara kedua pihak, yaitu dengan keadaan yang dimana kedua belah pihak sama-sama menguntungkan dan tidak saling merasa rugi.¹³

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapannya.¹⁴

Rahadi Fitri Nova, mendefenisikan kepuasan pasien sebagai salah satu ukuran kualitas pelayanan perawatan dan merupakan alat yang dapat

¹³ Rahadi Fitri Nova, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas), Maret 2010, hlm. 19.

¹⁴ Rifqi Muzakki, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu”* (Skripsi, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, 2020), hlm. 123.

dipercaya dalam membantu menyusun suatu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dari sistem pelayanan. Pasien akan merasa puas jika terus menerus mendapatkan pelayanan yang sangat baik dan jasa yang diberikan pihak tenaga medis terhadap pasien akan menjadikan sebuah rasa terima kasih karena telah melayani serta menghargai antara kedua belah pihak.¹⁵

b. Aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- 1) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sifat staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit.
- 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien itu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien, seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita.
- 3) Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampau keluar dari rumah sakit.
- 4) Waktu menunggu, yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperlihatkan ruang tunggu yang memenuhi standar rumah sakit , antara lain: ruang tunggu

¹⁵ Zefri Maulana, “*Jurnal Manajemen Dan Keuangan Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Harapan Bunda Banda Aceh*”, Mei 2016 Vol. 5, No. 1, hlm. 519.

yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya.

- 5) Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus dirawat, fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Tjptono, faktor-faktor penilaian kepuasan pasien, yaitu:

- 1) Kepuasan kehandalan, merupakan terciptanya kesesuaian antara harapan dan kemampuan dalam melaksanakan jasa yang telah dipercayai.
- 2) Kepuasan bukti fisik, kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksetensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasaran fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 3) Kepuasan empati, memiliki makna kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas syarat yang telah dijelaskan, serta hal ini tentu dapat mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan yang memadai.
- 4) Kepuasan kehandalan, dapat memberikan kemampuan bagi perusahaan dalam layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan apapun dalam memberikan jasanya atas waktu yang telah ditentukan. Terutama harus layak atas kebutuhan pelanggan

dengan memberikan kinerja yang tepat waktu dan memberikan layanan tanpa adanya kesalahan.

- 5) Kepuasan Daya Tanggap, berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.¹⁶

2. Kualitas pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah loyalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang tampak jelas maupun yang tersembunyi atau tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2005) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.¹⁷

¹⁶ Maulana, "Jurnal Manajemen Dan Keuangan Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Harapan Bunda Banda Aceh", Vol. 2, No. 2, february 2015, hlm 24."

¹⁷ Risdawati, "Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada RSUD Lagaligo Wotu.Lowu Timur" 2017, hlm. 31-33.

Dengan kata lain peneliti dapat menyimpulkan kualitas pelayanan juga perlu diterapkan dalam kebutuhan masyarakat puskesmas bataan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat menciptakan kemampuan yang baru dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Empati atau rasa kepedulian dapat memberikan kemudahan dalam menciptakan suatu hubungan komunikasi dengan baik antara pegawai dan pasien.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Moenir mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Faktor kesadaran: kesadaran dapat dirumuskan “suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya.
- 2) Faktor aturan: perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, seperti pengetahuan dan pengalaman yang diharapkan.
- 3) Faktor kemampuan dan keterampilan: kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

- 4) Faktor sarana pelayanan: sarana pelayanan adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.¹⁸

3. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah *Ali Imran* ayat 159.

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

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.¹⁹

¹⁸ risdawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas" (Skripsi, UNNES, 2017, hlm. 31-33.

¹⁹ Departemen Agama RI, *Op, Cit.*, hlm. 99.

Berdasarkan ayat diatas, dijelaskan bahwa setiap manusia untuk bersikap lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan biberada disampingnya. Apabila pihak puskesmas tidak mampu memberikan rasa aman dengan memberikan pelayanan tersebut maka pasien akan berpindah berobat ketempat yang lain. Pelayanan tersebut juga harus mempunyai sikap rendah hati dan menghilangkan sikap arogan.²⁰

4. Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam

Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata, sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaalugus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat islam. Dalam pandangan ekonomi islam yang dijadikan tolak ukur dalam meneliti kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah.

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT bahwasanya, setiap manusia dituntunkan untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bilaa berada disampingnya, sama halnya dengan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik.

²⁰ Suryana, *Kewirausahaan* (Jakarta: Salemba Empat 2013), hlm. 205.

Bukan berarti tidak boleh kasar/tegas dalam bertindak namun ada konteks pelayanan terhadap konsumen, maka berperilaku lemah lembut itu penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

5. Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹ Dengan arti lain merupakan sebuah pelayanan jasa yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan kesehatan dapat diklasifikasikan berdasarkan orangnya (*people based*), teknologi atau peralatan (*equipment based*), dan upaya yang harus dijalankan (*programme based*), atau kombinasi.²²

- 1) *people based service* : Tenaga profesional, tenaga terampil.
- 2) *equipment based service* : peralatan otomatis, peralatan yang dioperasikan tenaga terampil.
- 3) *programme based service* : upaya promotif, program imunisasi, nbedah dan non bedah.

²¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Edisi 3* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 85.

²² Supriyanti dan Ernawati, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan* (Jakarta: Andi Publisher, 2011), hlm. 300.

Agar suatu pelayanan terwujud dengan baik, maka haruslah terbentuk syarat-syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu sebagai berikut:

- 1) tersedia dan berkesinambungan yaitu semua jenis pelayanan yang dibutuhkan tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya pada setiap saat bisa dibutuhkan.
- 2) Dapat diterima dan wajar yaitu pelayanan yang tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan yang baik.
- 3) Mudah dicapai yaitu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mudah untuk dicapai terutama dari sudut lokasi, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting.
- 4) Mudah dijangkau terutama pada sudut biaya pelayanan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat yang bisa dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat sekitar.²³

6. Kesenjangan Kualitas Pelayanan

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, manajer rumah sakit mungkin berfikir bahwa pasien menginginkan makanan yang lebih baik, tetapi pasien mungkin lebih mementingkan daya tanggap perawat.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan

²³ Azrul azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga* (Tenggerang: Binarupa Aksara, 2010), hlm. 45.

tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik. Pengurus rumah sakit menyuruh perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat tanpa menentukan secara kuantitatif.

- 3) Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut. Dokter mungkin terus mengunjungipasien untuk menunjukkan kepeduliannya, tetapi pasien menganggapnya sebagai indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres.²⁴

7. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptono, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampainnya.²⁵

Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap fasilitas yaitu:

1) Sifat dan tujuan organisasi

sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, contoh desain ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman. Diantaranya mudah dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas.

²⁴ Muhammad Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 63.

²⁵ Nardiyanto Salamet, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas*" (Semarang, UNNES, 2011), hlm. 126.

2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan *financial*, peraturan pemerintahan berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain.

3) Biaya konstruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.²⁶

8. Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan. Selain itu penyedia jasa dimungkinkan mengkombinasikan keduanya. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka

²⁶ Rezky Utami, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang” (Riau, UIN Suska Riau, 2019), hlm. 45-46.

itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar.²⁷

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi atau perlu dipertimbangkan dalam pemilihan tempat atau lokasi diantaranya adalah:

- 1) Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- 3) Lalu lintas, dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan:
 - a) Banyak orang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *implus buying*.
 - b) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan misalnya terdapat pelayanan kepolisian, pemadam kebakaran, atau ambulans.
 - c) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. Misalnya, warung makan yang berdekatan dengan daerah kost, asrama mahasiswa, atau perkantoran.²⁸

²⁷ Akhlis Priya Pambudy, “Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik Lamongan”, Vol. 1, No. 1, Februari 2016, hlm. 11–12.

²⁸ Asep Sukmoraharjo, “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajahmungkur Semarang” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2009), hlm. 16-17.

I. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang diangkat oleh peneliti sebagai bahan perbandingan kedepannya.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1.	Widi Lestari, (Jurnal: Bisma Universitas Pendidikan Ganesa, Vol. 4 Tahun 2016). ²⁹	Pengaruh Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Buleleng.	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu: faktor biaya, pengalaman, kualitas produk, image/citra serta faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah faktor biaya. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Kabupaten Buleleng, populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap pada bulan November yang diambil sampelnya sebanyak 130 pasien dengan teknik sample random sampling.
2.	Nany Librianty, (Jurnal: Kesehatan Masyarakat Dosen S1 Keperawatan Universitas Phalawan Tuanku Tambusai, Vol. 1, No. 2,	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.	Hasil penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik, data laporan tahunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan tahun 2011-2013 dengan responden 101 orang.

²⁹ Widi Lestari, "Pengaruh Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Buleleng", Vol. 4, No. 1, Tahun 2016.

	Oktober 2017). ³⁰		
3.	Pudyartono, (Jurnal: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, 2015). ³¹	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan).	Berdasarkan hasil penelitian, menggunakan penelitian kuantitatif, data penelitiannya berupa angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian yang digunakan pendekatan <i>Cross Sectional</i> yaitu pendekatan silang. Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dari hasil perhitungan tersebut diketahui besar sampel sebanyak 100 responden dari 993 populasi.
4.	Jarliyah Harfika, (Jurnal: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, Vol. XIV, No. 1, Januari 2017). ³²	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.	Penelitian ini menggunakan metode studi empiris dengan pendekatan penelitian Asosiatif, adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan kepustakaan. Adapun populasinya sebanyak 3.247, dan sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang pasien rawat inap yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, mulai melakukan penelitian pada tahun 2016.
5.	Imroatul Khasanah, (Jurnal: Fakultas Ekonomika dan Bisnis	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan nilai pelanggan terhadap kepuasan	Hasil penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu minimal usia responden 17

³⁰ Nany Librianty, "Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017", Jurnal Kesehatan Masyarakat Dosen S1 Keperawatan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Vol. 1, No. 2, Oktober 2017.

³¹ Pudyartono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan)", Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Darul 'Ulum Lamongan, 2015.

³² Jarliyah Harfika, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya", Jakarta: 2010.

	Universitas Diponegoro, 2019). ³³	pasien(Studi pada pasien ruang rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombang).	tahun. Jumlah populasi pada penelitian ini diketahui sebesar 15.219 dan sampelnya di ambil sebanyak 100 sebagai responden. signifikan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas I di Sleman.
6.	Puti Andiny(Jurnal: Niagawan, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra, Vol. 8, No. 2, Juli 2019). ³⁴	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama.	Hasil penelitian teknik pengambilan sampel menggunakan <i>non probability sampling</i> . Pertimbangan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi puskesmas sebanyak 2 kali dan berusia 17 tahun atau lebih. Karena besarnya populasi tidak diketahui dengan pasti, maka penetapan jumlah sampel menggunakan rumus <i>unknownpopulation</i> . dengan demikian jumlah sampel yang akan diteliti sebesar 96 responden.
7.	Akhlis Priya Pambudy, (Jurnal:Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan, Februari 2016). ³⁵	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik.	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 50 pasien, Kepuasan pasien merupakan reaksi afeksi dan dinamis yang berhubungan dengan perasaan kenyamanan, keramahan, kecepatan

³³ Imroatul Khasanah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien(Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombang)", Jurnal: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2019.

³⁴ Puti Andiny, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama", Jurnal Niagawan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, Vol. 8, No. 2, Juli, 2019.

³⁵ Akhlis Priy Pambudy, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik", Jurnal: Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan, Februari 2016.

			pelayanan serta pemberian informasi tentang kesehatan yang dibutuhkan.
8.	Wahyu Kuntoro, (Jurnal Kesehatan Vokasional, Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, Vol. 2 No. 1, Mei 2017). ³⁶	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta.	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta dengan rancangan Cross sectional. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive accidental. Berdasarkan penelitian ini, pengambilan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner kepada 100 responden di Puskesmas Kretek Bantul. Pada pendidikan SMA, dan pekerjaan buruh.
9.	Lira Netriadi, (Jurnal Matua, Falkultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Vol. 3, No. 1, Maret 2021). ³⁷	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.	Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. penelitian ini juga menggunakan kuesioner (angket), metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui field research (penelitian lapangan) dan library research (penelitian kepustakaan).
10	Surasdiman, (Journal Of Management Vol. 2, No. 1 2019). ³⁸	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain survey research meneliti perilaku suatu individu atau kelompok

³⁶ Wahyu Kuntoro, "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta", Jurnal Kesehatan Vokasional Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, Vol. 2, No. 1, Mei 2017.

³⁷ Lira Netriadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan.," Jurnal Matua, Fakultas Ekonomi Universitas Ekasakti, Vol. 3, No. 1, Maret 2021.

³⁸ Surasdiman, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng", Journal Of Management, Vol. 2, No. 1, 2019.

		Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng.	dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data. teknik pengambilan sampel yaitu sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.
--	--	---	---

Berdasarkan uraian tabel diatas, dapat diketahui persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Widi Lestari, meneliti tentang faktor biaya, pengalaman, kualitas produk, *image/citra* serta faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, sedangkan peneliti meneliti tentang bagaimana pelayanan, fasilitas serta lokasi di puskesmas rawat inap. Persamaannya: sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap.
2. Nany Librianty, meneliti tentang kepuasan pasien dengan menggunakan metode deskriptif analitik, data laporan tahunan 2011-2013, sedangkan peneliti meneliti tentang kepuasan pasien dengan data laporan tahunan 2020. Persamaannya: sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dengan menggunakan data laporan tahunan.
3. Pudyardono, meneliti tentang kualitas pelayanan dan fasilitas dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, sedangkan peneliti tidak memiliki pendekatan. Persamaannya: sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif.
4. Jarliyah Harfika, meneliti dengan menggunakan penelitian kuantitatif metode studi empiris dengan pendekatan penelitian asosiatif, sedangkan

peneliti hanya meneliti dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Persamaannya: sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

5. Imroatul Khasanah, meneliti tentang nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien, sedangkan peneliti hanya meneliti tentang fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien. Persamaannya : sama sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
6. Puti Andiny, meneliti dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, sedangkan peneliti meneliti dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Persamaannya: sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien puskesmas.
7. Akhlis Priya Pambudy, meneliti dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, sedangkan peneliti meneliti dengan menggunakan teknik *sampling insidental*. Persamaannya: sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien.
8. Wahyu Kuntono, meneliti tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, adapun teknik sampel yang digunakan adalah *purposive accidental*. Persamaannya: sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif.
9. Lira Netriadi, meneliti dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini

adalah melalui *Field Research*. Persamaannya: sama-sama menggunakan kuesioner angket.

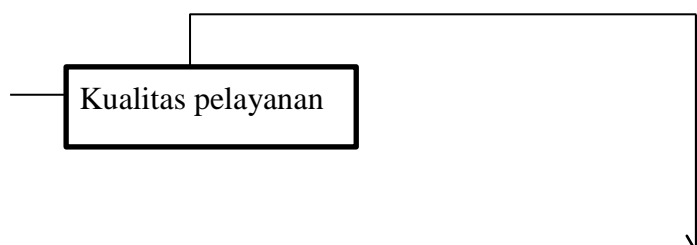
10. Surasdiman, meneliti tentang analisis pengetahuan terhadap kepuasan pasien, adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling aksidental. Persamaannya: sama-sama menggunakan menggunakan penelitian kuantitatif.

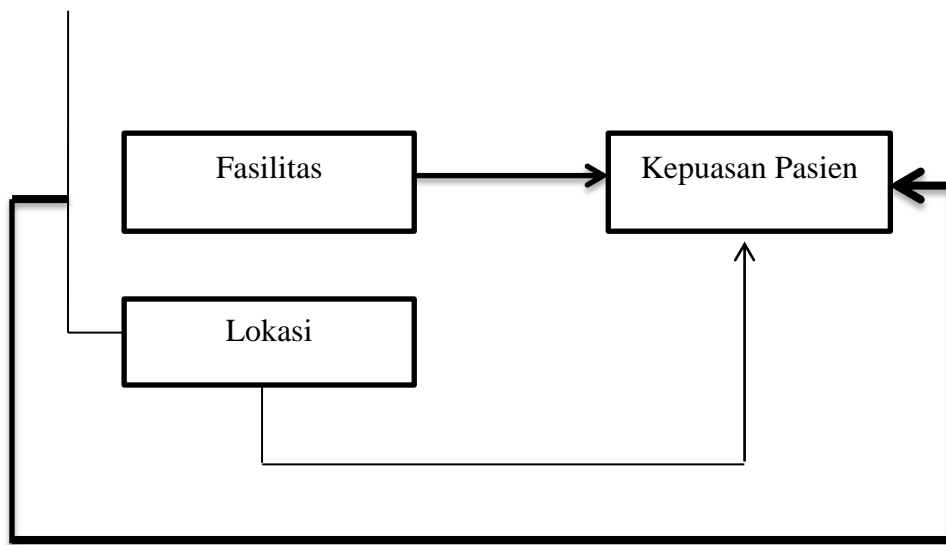
J. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual dari sebuah teori yang memberikan penjelasan logis mengenai hubungan satu atau beberapa faktor penting untuk menjelaskan masalah yang akan diteliti. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien dan variabel independennya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat dilihat berdasarkan skema kerangka pikir dibawah ini:

Gambar II. 1

Skema Kerangka Berpikir





Keterangan:

→ : Berpengaruh Secara Parsial

└─┬─┘ : Berpengaruh Secara Simultan

K. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis adalah jawaban sementara atau masih bersifat dugaan terhadap pertanyaan yang akan di uji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan.

Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan

Pasien (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

H_{a1} : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pasien

(Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ho₂ : Tidak terdapat pengaruh fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ha₂ : Terdapat pengaruh fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ho₃ : Tidak terdapat pengaruh lokasi (X₃) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ha₃ : Terdapat pengaruh lokasi (X₃) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ho₄ : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X₁), fasilitas (X₂), Lokasi (X₃) terhadap kepuasan konsumen (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Ha₄ : Terhadap kepuasan konsumen (Y) Pada Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berlokasi di puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal yang beralamat di Jalan Raya Batahan-Natal Desa Sari Kenanga Kec. Batahan Kode Pos: 22988 Kabupaten Mandailing Natal Sumatera Utara. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari sampai Maret 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan data berupa angka dan menggunakan statistik untuk mendukung dalam menjawab pokok permasalahan pada penelitian tersebut.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari suatu objek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya.³⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal sebanyak 1.231 pasien.

³⁹ Sabdu Suyoto, *Sabdu Suyoto, Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 63.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih menjadi objek dalam penelitian. Sampel merupakan obyek yang dapat mewakili jumlah dari populasi. Sampel digunakan apabila jumlah obyek penelitian lebih dari 99 responden.⁴⁰ Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah pasien non rawat inap puskesmas bataan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. *Sampling insidental* merupakan teknik pengambilan sampel yang berdasarkan kebetulan di jumpai, atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang memenuhi kriteria dapat dipergunakan sebagai sampel.⁴¹ Dalam penyelidikan tersebut, karakteristik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas bataan kecamatan bataan kabupaten mandailing natal. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di puskesmas bataan kecamatan bataan kabupaten mandailing natal.

D. Sumber Data

Sumber data penyelidikan bisa dikategorikan sebagai sumber data primer. Serta mendapatkan bukti yang dibutuhkan saat pembentukan persoalan ini dilaksanakan data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang bisa melakukannya. Data primer ini disebut

⁴⁰ Abuzar Asra, *Metode Penelitian* (Bogor: IN MEDIA, 2014), hlm. 65.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Alfabeta, 2016), hlm. 116.

juga data asli atau data baru.⁴² Dalam penelitian ini yang menjadi sumber aslinya adalah pasien non rawat inap di puskesmas bataan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan cara pengamatan, dimana peneliti ini sendiri tidak terlibat langsung dengan adanya aktivitas tapi hanya berperan sebagai pengamatan independen. Dokumentasi data penelitian dengan mengumpulkan data kunjungan pasien Puskesmas Desa Bataan Tahun 2020, dimana dari data kunjungan pasien Puskesmas Desa Bataan data yang diambil tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering dilakukan pada setiap penelitian. Wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab yang mengarah pada suatu masalah tertentu yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.

2. Observasi

Observasi merupakan cara menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan

⁴² Sofiyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Prenada Media, 2012), hlm. 16.

secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan secara pengamatan.⁴³ Observasi yang dilakukan pada penelitian yaitu terjun kelapangan kemudian melakukan pengamatan secara langsung tentang kondisi nyata dilapangan yang sesungguhnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau analisis dari berbagai bentuk tulisan, seperti, artikel, majalah, jurnal, buku, essay, dan bentuk-bentuk tulisan lainnya.⁴⁴

4. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden dan kemudian untuk dijawab, melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan dan akan diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau informasi yang diperlukan oleh peneliti.⁴⁵ Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan cara yang sering digunakan dalam menentukan skor.⁴⁶ Jawaban angket atau kuesioner akan dikuantifikasi dengan cara sebagai berikut

⁴³ Anas Sudiyono, *pengantar Evaluasi pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 78.

⁴⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), hlm. 161-175.

⁴⁵ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 64- 67.

⁴⁶ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 95.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan cara yang sering digunakan dalam menentukan skor. Jawaban angket atau kuesioner akan dikuantifikasi dengan cara sebagai berikut:

Tabel III. 1
Penilaian Jawaban

Kategori	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Tabel III. 2
Kisi-kisi Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kepuasan Pasien (Y)	1. ketetapan waktu atas pelayanan	1,2
		2. kesopanan dan kramahan dalam memberikan pelayanan	3,4
		3. jasa yang ddisediakan sesuai dengan harapan konsumen	5,6
		4. kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan konsumen	7,8
2	Kualitas Pelayanan (X 1)	1. Reabilitas	1,2
		2. Daya	3,4
		3. Jaminan	5,6
		4. Empati	7,8
		5. Bukti Fisik	9,10
3	Fasilitas (X 2)	1. Kelengkapan	1,2,3
		2. Kebersihan	4,5
		3. Kerapian	6,7
4	Lokasi (X 3)	1. Geografi (sudah dikenal)	1,2,3
		2. Akses	4,5
		3. Kualitas usaha	6,7

F. Teknik Analisis data

1. Uji Validitas dan Uji reabilitas

a. Uji validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu pernyataan pada kuesioner. Angket merupakan pernyataan yang dibuat sendiri oleh peneliti sehingga ke validannya sangat perlu diuji untuk mengetahui apakah mampu atau tidak angket tersebut mengukur objek yang ingin diukur. Data yang valid dapat diketahui bila

- 1) Jika hasil $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika hasil $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan suatu angket. Suatu data dikatakan reliable apabila mempunyai hasil yang sama walaupun telah diuji berulang kali dan peneliti yang berbeda.⁴⁷ Sifat reliabilitas dari sebuah angket berkaitan dengan sejauh mana kemampuan alat ukur itu memberikan hasil yang konsisten dari satu kejadian percobaan ke kejadian percobaan yang lainnya.⁴⁸ Dalam uji reliabilitas ini ada beberapa

⁴⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta Cv, 2017), hlm. 348-354.

⁴⁸ Tatang Ary Gumanti, Yunidar, Syahrudin, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 157.

kriteria ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel tersebut reliable.

1. Jika menggunakan ketentuan harga koefisien korelasi, apabila harga koefisien korelasi pearson yang dihasilkan lebih besar dari harga koefisien korelasi tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable. Namun apabila harga koefisien korelasi pearson lebih kecil dari harga koefisien korelasi tabel ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka angket atau instrumen tersebut dinyatakan tidak reliable.
2. Jika menggunakan harga koefisien signifikansi, apabila harga Sig hitung lebih kecil dari tingkat kesalahan atau alpha yang ditetapkan ($Sig. < \alpha$), maka angket atau instrument tersebut dinyatakan reliable. Namun, apabila sebaliknya ($Sig. > \alpha$), maka angket atau instrument tersebut tidak reliabel.

G. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bentuk pengolahan data yang dilakukan untuk mengetahui kenormalan sebuah data. Suatu data yang tidak normal akan mengakibatkan kebingungan pada para peneliti dalam pengolahan statistik. Data yang normal bertujuan untuk memperoleh keputusan yang tepat. Uji normalitas dalam penelitian ini berdasarkan uji kolmogorov smirnov yang menggunakan nilai asymp. Sig (2 tailed) dengan ketentuan:

- a. Jika nilai signifikansi > 0.10 maka distribudi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0.10 maka distribusi tidak normal.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi yang tinggi antara variabel independen satu dengan variabel independen lainnya. Dalam penelitian ini uji multikolinearitas menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Standar VIF mengatakan bahwa, apabila harga koefisien VIF lebih besar dari 10 maka terdapat gejala multikolinearitas pada hubungan variabel indepen penelitian tersebut.⁴⁹

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk melihat apakah variasi residual absolute sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan statistic (koefisien korelasi speraman dan uji glejser). Pada penelitian ini menggunakan uji glejser). Dengan meregresikan instrumen-instrumen bebas terhadap nilai absolute residualnya. Adapun kriteria yang digunakan dalam uji glejser ini adalah:⁵⁰

⁴⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 139.

⁵⁰ Gunawan Sudarmanto, *Statistika Terapan Berbasis Komputer* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), hlm. 223-264.

- a. Jika nilai sig. > 0,10 maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika nilai sig. < 0,10 maka terjadi heteroskedastisitas

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini hanya dilakukan oleh penelitian yang mempunyai variabel independen lebih dari satu. Manfaat hasil analisis ini untuk membuat keputusan naik atau turunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.⁵¹

Model untuk regresi berganda ini dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Pasien
- b : Konstanta Perubahan variabel X terhadap Y
- a : Konstanta
- b₁b₂ : Koefisien Regresi
- X₁ : Kualitas Pelayanan
- X₂ : Fasilitas
- X₃ : Lokasi

d. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji ini dilakukan dengan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinan adalah diantara nol dan satu. Nilai R² yang paling kecil berarti kemampuan independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi

⁵¹ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: ALFABETA, 2006), hlm. 251.

variasi independen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi X_1 , X_2 , X_3 dan Y .

b) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui signifikan antar variabel bebas dan terikat maka dapat membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan kaidah sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵²

c) Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji F merupakan uji hipotesis secara simultan, yang merupakan langkah yang harus dilewati secara parsial. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama dapat memprediksi variabel dependennya. Kriteria yang digunakan dalam uji ini adalah:

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak, artinya secara bersama-sama independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

⁵² Sugiyono, Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Aplikasi Data* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm, 250.

- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, artinya secara bersama-sama independen berpengaruh terhadap dependen.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Umum Desa Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Batahan merupakan sebuah Kecamatan di Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara, Indonesia. Terletak diperbatasan Sumatera Utara dan Sumatera Barat Provinsi (Kabupaten Pasaman Barat). Terletak dihilir Batang Sungai Batahan yang bermuara di Pantai Barat. Kecamatan Batahan dulunya terdiri dari beberapa desa yang masuk Kecamatan Natal Kabupaten Tapanuli Selatan. Kemudian pada tahun 1992 Kabupaten Natal dibagi menjadi tiga Kecamatan yaitu, Kecamatan Natal, Kecamatan Muara Batang Gadis, dan Kecamatan Batahan. Pada tahun 1998 Kabupaten Tapanuli Selatan dimekarkan menjadi dua Kabupaten yaitu, Kabupaten Tapanuli Selatan dan Mandailing Natal.

Kecamatan Batahan menjadi bagian dari Kabupaten Mandailing Natal. Pada tahun 2007 Kecamatan Batahan dimekarkan menjadi dua kecamatan yakni Kecamatan Batahan dan Kecamatan Sinunukan. Kecamatan Batahan memiliki 18 desa salah satunya (Desa Pandan Sari). Sebagian besar penduduknya Muslim, dilihat dari suku masyarakatnya digolongkan keturunan Minang, Melayu, Mandailing, dan Jawa. Mata pencaharian warga selain menangkap ikan juga mulai mengembangkan perkebunan kelapa sawit dan

karet alam.⁵³ Jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Batahan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

Tabel IV.1
Jumlah Menurut Jenis Kelamin Desa/Kelurahan Tahun 2020

Nama Desa	Jenis Kelamin	
	Laki	Perempuan
Pasar Batahan	613	666
Pasar Baru Batahan	1000	983
Kuala Batahan	1103	1051
Sari Kenanga	586	567
Kubangan Pandan Sari	199	199

Sumber: Badan Pusat statistik kab. Mandailing Natal

Sedangkan dilihat letak goeografisnya sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Sari Kenanga.
2. Sebelah Timur berbatasan dengan PT. Sago Nauli.
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan PTPN IV Batahan.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Pulau Tamang.

2. Visi Dan Misi Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

a. Visi

Tercapainya kemasyarakatan kecamatan batahan sehat secara mandiri dengan pelayanan prima.

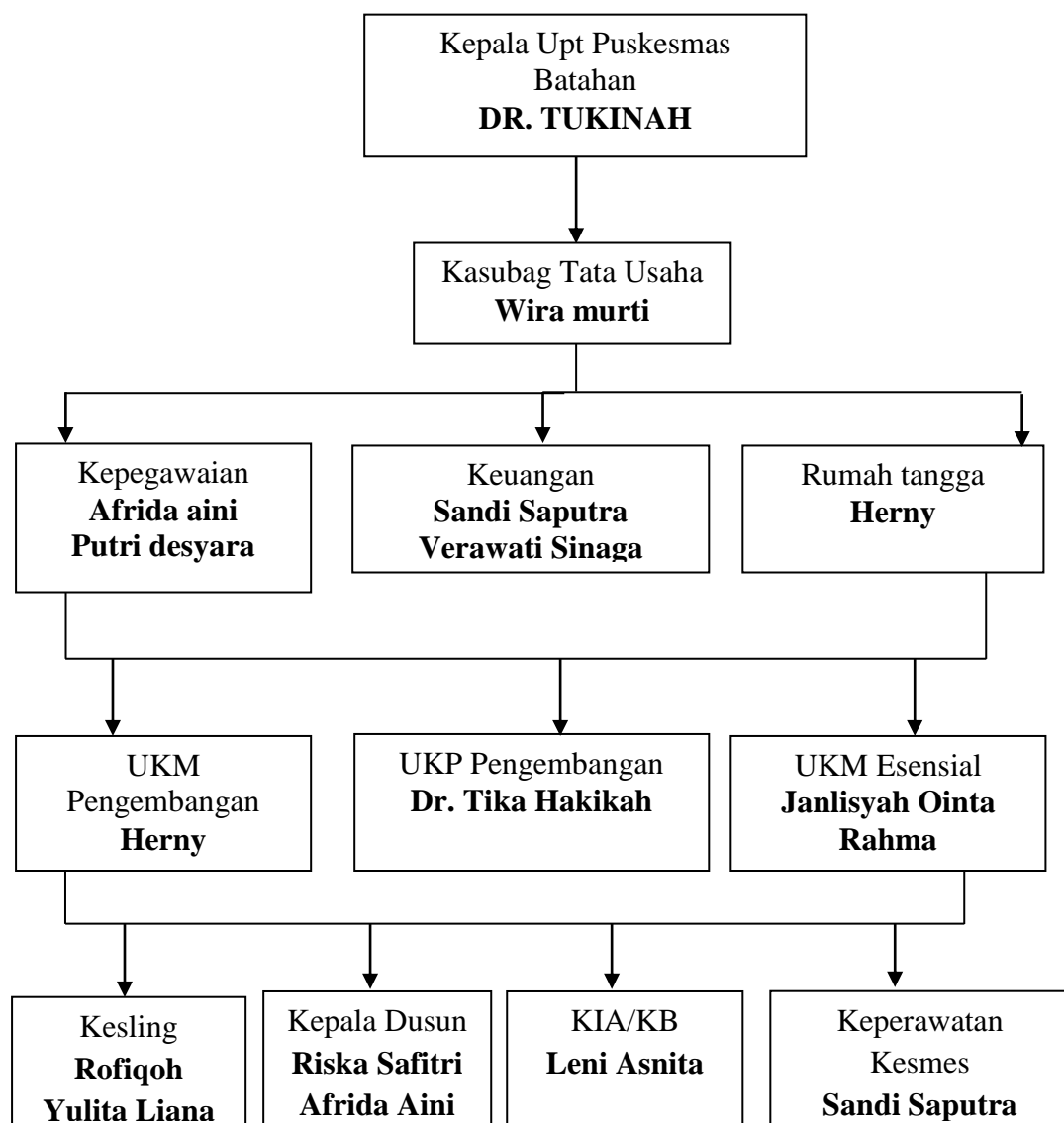
b. Misi

- a. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimum.
- b. Mengembangkan kualitas SDM.
- c. Memberikan perlengkapan peralatan untuk mendukung pelayanan.

⁵³ Sejarah Kecamatan Batahan, https://id.wikipedia.org/wiki/Batahan_Mandailing_Natal, diakses pada hari Sabtu, 08 Desember 2021, Pukul 10.00 WIB.

- d. Memberikan pelayanan kesehatan tingkat 1 secara profesional bermutu dan terjangkau.
- e. Memberdayakan serta mendorong kemandirian masyarakat dalam berperilaku hidup sehat.

Gambar IV.1
STRUKTUR ORGANISASI UPT. PUSKESMAS BATAHAN



Adapun penjelasan struktur organisasi upt. puskesmas batuhan antara lain:

1. Kepala Puskesmas

Kepala Puskesmas merupakan seseorang yang memiliki tanggungjawab penuh dalam berbagai bidang pelayanan yang dilakukan Puskesmas. Yang berhak menjadi manajer puskesmas wajib memenuhi standar terkhusus. Ini berarti Anda harus ahli di bidang kesehatan dengan gelar sarjana pendidikan dan memiliki kemampuan untuk mengelola kesehatan komunitas Anda.

2. Kepala Bagian Tata Usaha

Kewajiban monitor sistem informasi dan data pasien, serta menyimpan data pegawai atau staf. Bagian ini juga membawahi banyak kegiatan seperti sistem informasi puskesmas, personalia, rumah dan keuangan

3. Kepegawaian

Bertanggung jawab untuk membantu sekretariat dinas melakukan pekerjaan dengan baik dalam pekerjaan kepegawaian, merumuskan rencana pembentukan (permintaan) karyawan, dan melakukan pekerjaan dengan baik dalam pengembangan kepegawaian.

4. Keuangan

Bertanggung jawab dan bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan pengguna yang diperoleh dari data pengguna, seperti mengelola pendapatan sah pengguna, dan akuntabilitas penggunaan data.

5. Rumah tangga

Bertanggung jawab untuk melaksanakan beberapa tugas administrasi di bidang anggaran, seperti Menyusun dan merumuskan pedoman, arahan dan petunjuk teknis di bidang rumah tangga.

6. Pengembangan UKM

Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan kesehatan jiwa dan pelayanan kesehatan tradisional pelengkap.

7. Pengembangan UKP

Bertanggung jawab atas penyelidikan umum, layanan pengiriman, layanan darurat, dan layanan laboratorium.

8. Kesling

Bertanggung jawab atas perencanaan dan evaluasi kegiatan+ di setiap bagian dan unit sektor UKM (upaya kesehatan masyarakat).

9. Gizi Kesmas

Bertindak sebagai perencana dan pembimbing kesehatan keluarga dan katering, memberikan pelatihan, bimbingan dan pengembangan pelayanan kesehatan keluarga.

10. KIA/KB

Bertanggung jawab atas penyusunan rencana kerja pelayanan KIA-KB, pendaftaran dan pelaporan, serta pengkajian kebidanan.

11. Kesmas Keperawatan

Ditugaskan untuk memberikan pelayanan asuhan/perawatan bagi individu, keluarga dan kelompok masyarakat dengan prioritas masalah kesehatan.

B. Hasil Analisis Data

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS 24 sebagai berikut :

1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data tersebut valid atau tidak, dengan membandingkan r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 10 % atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) =N-2, Jadi df= 92-2=90 Maka diperoleh $r_{tabel} = 0,1726$.

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,614	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan df=90, pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
Item 2	0,610		Valid
Item 3	0,582		Valid
Item 4	0,592		Valid
Item 5	0,613		Valid
Item 6	0,698		Valid
Item 7	0,576		Valid
Item 8	0,659		Valid
Item 9	0,781		Valid
Item 10	0,711		Valid

Sumber: data diolah 2021

Hasil uji validitas kualitas pelayanan pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-10 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk n= 90 adalah 0,1726. Sedangkan uji validitas untuk variabel fasilitas adalah sebagai berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,672	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df=90$, pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
Item 2	0,796		Valid
Item 3	0,833		Valid
Item 4	0,844		Valid
Item 5	0,860		Valid
Item 6	0,742		Valid
Item 7	0,681		Valid

Sumber: data diolah 2021

Hasil Uji validitas fasilitas pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-7 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $n=90$ adalah 0,1726. Sedangkan uji validitas untuk variabel lokasi adalah sebagai berikut:

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,733	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df=90$, pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
Item 2	0,651		Valid
Item 3	0,752		Valid
Item 4	0,578		Valid
Item 5	0,640		Valid
Item 6	0,638		Valid
Item 7	0,607		Valid

Sumber: data diolah 2021

Hasil Uji validitas lokasi pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-7 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $n=90$ adalah 0,1726. Sedangkan uji validitas untuk variabel kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Item pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item 1	0,634	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan $df=90$, pada taraf signifikansi 10% sehingga di peroleh r_{tabel} sebesar 0,1726	Valid
Item 2	0,609		Valid
Item 3	0,497		Valid
Item 4	0,639		Valid
Item 5	0,754		Valid
Item 6	0,675		Valid
Item 7	0,637		Valid
Item 8	0,585		Valid

Sumber: data diolah 2021

Hasil Uji validitas kepuasan pasien pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1-8 adalah valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $n=90$ adalah 0,1726.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>cronbach's alpha</i>	N of Items
Kualitas pelayanan	0.759	11
Fasilitas	0.789	8
Lokasi	0.762	8
Kepuasan pasien	0.754	9

Sumber : data diolah SPSS 25

Berdasarkan hasil uji tabel IV.5. uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* variabel kualitas pelayanan yaitu $0,759 > 0,60$. Sehingga variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Pada variabel

fasilitas dari nilai *cronbach's alpha* $0,789 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas reliabel. Sedangkan variabel lokasi dari nilai *cronbach's alpha* $0.762 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel lokasi reliabel. Selanjutnya, nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan pasien $0.754 > 0,60$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan pasien reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* pada taraf signifikansi 0,1. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Stsd. Deviation	3.38710093
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.380 ^c

Sumber: data diolah 2021

Diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan adalah 0,380 dan lebih besar dari 0,1 ($0,380 > 0,1$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari Multikolinearitas adalah jika nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan jika *VIF* < 10 . Hasil uji multikolinieritas penelitian ini sebagai berikut :

Tabel IV.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
Kualitas Pelayanan	.558	1.794
Fasilitas	.617	1.620
Lokasi	.509	1.965

Sumber: data diolah 2021

Diperoleh kesimpulan bahwa nilai *Tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,558 > 0,1$, variabel fasilitas $0,617 > 0,1$, dan variabel lokasi adalah $0,509 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari ketiga variabel diatas lebih besar dari 0,1 (nilai *Tolerance* $> 0,1$) sehingga bebas dari multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai *VIF* dari variabel kualitas pelayanan $1.794 < 10$, variabel fasilitas $1,620 < 10$, dan variabel lokasi $1,965 < 10$. Jadi dapat disimpulkan nilai *VIF* dari ketiga variabel diatas lebih kecil dari 10 (nilai *VIF* < 10) sehingga bebas dari multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode uji *Glejser*. Jika korelasi antara variabel bebas dengan residual lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitu juga sebaliknya jika nilai korelasi antara variabel bebas dengan residual lebih kecil dari 0,10 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel IV.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations						
			Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Lokasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.539**	.713**	.107
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.312
		N	92	92	92	92
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.539**	1.000	.609**	.112
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.289
		N	92	92	92	92
	Lokasi	Correlation Coefficient	.713**	.609**	1.000	-.004
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.968
		N	92	92	92	92
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.107	.112	-.004	1.000
		Sig. (2-tailed)	.312	.289	.968	.
		N	92	92	92	92

Sumber: data diolah 2021

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji korelasi *spearman's rho* menyimpulkan bahwa nilai korelasi ketiga variabel independen dengan *unstandardized residual* memiliki nilai signifikansi

lebih dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan lokasi (X3) terhadap kepuasan pasien (Y). hasil uji regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	9.415	2.858
	Kualitas Pelayanan	.203	.084
	Fasilitas	-.028	.075
	Lokasi	.543	.131

a. Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah 2021

Diperoleh kesimpulan pada *Unstandardized Coefficient*, maka persamaan yang analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$PK = 9.415 + 0,203 X1 - 0,028 X2 + 0,543 X3 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta sebesar 9,415, menyatakan bahwa jika pelayanan, fasilitas, dan lokasi diasumsikan 0 maka kepuasan pasien di Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal sebesar 9,415.
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (β_1) bernilai positif sebesar 0,203 artinya apabila tingkat nilai pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien meningkat 0,203, dengan asumsi nilai variabel independen

bernilai tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

- c. Nilai koefisien variabel fasilitas (β_2) bernilai negatif sebesar -0,028 artinya apabila tingkat nilai pasilitas meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien di Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal meningkat sebesar - 0,028. Dengan asumsi nilai variabel independen bernilai tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.
- d. Nilai koefisien variabel lokasi (β_3) bernilai positif sebesar 0,543 artinya apabila tingkat nilai lokasi meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien meningkat 0,543, dengan asumsi nilai variabel independen bernilai tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian.

Tabel IV.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.648 ^a	.420	.400

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, fasilitas, dan lokasi
 - b. Dependent (Variable): kepuasan pasien
- Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan tabel Tabel IV.13 di atas diketahui bahwa besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0.400 artinya sumbangan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 40%. Sedangkan sisanya 60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Tabel IV.14
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.294	.001
	Kualitas Pelayanan	2.407	.018
	Fasilitas	-.371	.712
	Lokasi	4.157	.000

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan hasil output diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,407, dan untuk t_{tabel} diperoleh dengan rumus $df = (n - k - 2)$, $df = (92 - 3 - 1) = 88$. Hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar 1,29125

yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,407 > 1,29125$), jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel fasilitas sebesar $-0,371$ dan untuk t_{tabel} diperoleh dengan rumus $df = (n-k-2)$, $df = (92-3-1) = 88$. Hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar $1,29125$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-0,371 < 1,29125$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh fasilitas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel fasilitas sebesar $4,157$, dan untuk t_{tabel} diperoleh dengan rumus $df = (n-k-2)$, $df = (92-3-1) = 88$. Hasil yang diperoleh dari t_{tabel} sebesar $1,29125$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,157 > 1,29125$), jadi dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan $Sig. < 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel IV.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	755.224	3	251.741	21.220	.000 ^b
	Residual	1043.993	88	11.864		
	Total	1799.217	91			

Sumber: data diolah 2021

Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan (uji F) pada tabel IV.15 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 21,220 dan F_{tabel} dapat dilihat bahwa pada tabel statistik dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $df = 92 - 3 = 89$ yang diperoleh nilainya sebesar 2,15 sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,220 > 2,15$). Artinya H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal. Hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diketahui bahwa:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal?

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,407 > 1,29125$) maka H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak puskesmas kepada pasien maka kepuasan pasien cenderung akan meningkat, tetapi jika dalam memberikan pelayanan puskesmas yang masih mendapat keluhan seperti respon dan daya tanggap dalam menangani pasien. Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal sudah mengadakan pelatihan tentang cara pelayanan kepada pasien, namun pelatihan itu belum diselenggarakan secara rutin seperti yang diharapkan.

Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh para ahli ekonomi, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal. Disebabkan semakin baik kualitas pelayanan maka akan mampu mengikuti peningkatan terhadap kepuasan pasien tersebut.

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal?

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,371 < 1,29125$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan dapat dijelaskan bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien puskesmas bataan kecamatan bataan kabupaten mandailing natal.

Bahwa tidak semua fasilitas berdampak baik pada pihak puskesmas terhadap pasien, sehingga apa yang dirasakan pasien tidak mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan yang dirasakan pada setiap pasien.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadiya Abdullah dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten aceh barat daya bahwa tidak semua fasilitas berdampak baik pada pihak puskesmas terhadap pasien, sehingga apa yang dirasakan pasien tidak mempengaruhi dalam menciptakan kepuasan yang dirasakan pada setiap pasien. Serta tidak ada aturan pasti yang mengatur bagaimana letak fasilitas harus dirancang dan selalu memberikan kepada konsumen agar selalu mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Meskipun demikian, perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek fasilitas jasa.

Hal di atas tidak sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa semakin baik atau lebih buruk layanan yang ditawarkan, tidak dapat

mempengaruhi kepuasan pada pasien. Institusi yang ada tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini bisa menjadi penyebab ketidakpuasan konsumen akan fasilitas yang diberikan karena semakin buruk fasilitas yang ada maka kepuasan pasien akan rendah.

3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal?

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,157 > 1,29125$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Batahan Mandailing Natal. Artinya, dengan lokasi yang strategis dapat membujuk pelanggan untuk datang ketempat bisnis dalam memberikan pemenuhan kebutuhannya dan mudah dijangkau, dengan tujuan dapat menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Hal tersebut sesuai dengan teori lokasi yang dikemukakan oleh Utami yang menyatakan bahwa faktor yang paling penting dalam bauran pemasaran adalah adanya lokasi yang strategis. Dengan lokasi puskesmas yang strategis yang mudah untuk dikunjungi oleh masyarakat sebagai pasien dari puskesmas batahan.

Hal ini sejalan dengan teori Wahyu Hidayat yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien non rawat inap puskesmas batahan kecamatan batahan kabupaten mandailing natal.

Sehingga dapat disimpulkan jika lokasi puskesmas bataan mudah dijangkau dan nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pada pasien.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bataan Mandailing Natal?

Berdasarkan uji simultan (uji F) dapat dijelaskan bahwa $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$ ($21,220 > 2,15$). Artinya H_a diterima, dapat disimpulkan secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Mutia, dkk menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap pasien harus bisa mempertimbangkan dalam melakukan penilaian dari sebuah hasil kinerja dari tenaga medis yang dirasakan oleh setiap pasien.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sangatlah sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan batas materi dari penelitian ini, seperti kurangnya buku-buku yang menjelaskan tentang variabel-variabel pada penelitian ini.
2. Dalam penyebaran angket peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi angket dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan dapat mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independen. Dimana masih banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien namun peneliti hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat mungkin agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi tujuan penelitian ini, akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien non rawat inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal yang dapat dibuktikan dengan melihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,407 > 1,29125$), maka H_{a1} diterima.
2. Tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien non rawat inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal yang dapat dibuktikan dengan melihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,371 < 1,29125$), maka H_{a2} ditolak.
3. Tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien non rawat inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal yang dapat dibuktikan dengan melihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,157 > 1,29658$), maka H_{a3} diterima.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pasien non rawat inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal yang dapat dibuktikan dengan melihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,220 > 2,15$), maka H_{a4} diterima.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas bataan, diperlukan untuk mempertahankan kualitas pada pelayanan dan meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan dengan kepastian yang baik, dapat memberikan rasa percaya diri pasien terhadap kemampuan petugas serta tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama, serta memperhatikan sarana umum fasilitas yang tersedia hendaklah memadai sesuai kebutuhan atau sesuai dengan kunjungan sehingga setiap pengunjung mendapatkan fasilitas yang diperlukan pada saat menunggu pendaftaran (misalnya kursi dan tempat parkir yang memadai, ruangan yang bersih, dll) di puskesmas.
1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti pengaruh dari variabel selain kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi pasien puskesmas. Dengan meneliti diluar variabel tersebut pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien non rawat inap di puskesmas dapat lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuzar Asra. *Metode Penelitian*. Bogor: In Media, 2014.
- Akhlis Priya, Pambudy. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik." *Jurnal: Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan*.
- Andiny, Puti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama." *Jurnal Niagawan, Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra Vol 8, No. 2 (July 2019)*.
- Basu, Swasta. *Azaz-Azaz Pemasaran*. Liberty. Yogyakarta: 2002.
- Gunawan Sudarmanto. *Statistika Terapan Berbasis Komputer*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013.
- Harfika, Jarliyah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jakarta: 2010.
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2015.
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Kencana Prenada Medis Group. Jakarta: 2010.
- Khasanah, Imroatul. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong)." *Jurnal: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2019*.
- Kuntoro, Wahyu. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan Vokasional, Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada Vol. 2, No. 1 (Mei 2017)*.

Lestari, Widi. “Pengaruh Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsud Kabupaten Buleleng” , Vol, 4, No. 1 (Tahun 2016).

Librianty, Nany. “Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017”, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dosen S1 Keperawatan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai*, Vol. 1, No. 2 (Oktober 2017).

Lupiyoadi, Swasta. *Manajemen Perusahaan Jasa*. Salemba Empat. Jakarta: 2012.
M. Manulang, Swasta. *Manajemen Personalia*. Ghlia Indonesia. Medan: 1991.
———. *Manajemen Personalia*. Ghlia Indonesia. Medan: 1991.

Maman Abdurrahman Dan Sambas Ali Muhidin. *Panduan Praktik Memahami Penelitian Bidang Soaial-Administrasi–Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)*.

Maulana, Zefri. “Jurnal Manajemen Dan Keuangan Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Harapan Bunda Banda Aceh.” *Mei 2016* Vol. 5, No 1.

Mutia, Rahmi. “Jurnal Niagawan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama.” *Juli 2019* Vol 8, No. 2.

Muzakki, Rifqi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Uptd Puskesmas Pringsewu Kab. Pringsewu (Skripsi, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya).” 2020.

Nandan Limakrisna. *Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media, 2017.
Netriadi, Lira. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir

- Selatan.” *Jurnal Matua, Fakultas Ekonomi Universitas Ekasakti* Vol. 3, No.1 (March 2021).
- Nova, Rahadi Fitri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas).” *Maret 2010*.
- Pambudy, Akhlis Priya. “Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dukun Gresik.” *Februari 2016* Vol 1, No. 1.
- Pudiyartono. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Di Upt. Puskesmas Maduran Lamongan).” Skripsi, Fakultas Ekonomi Nuniversitas Islam Darul ’Ulum Lamongan, 2015.
- Rachmat Kriyantono, Teknik Praktis Riset Komunikasi (Jakarta: Kencana, 2008).*
- Radito, Th. A. “Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas.” *Yogyakarta, April 2014*, Vol.11, No. 2.
- Risdawati. “Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Rsudi Lagaligo Wotu.Lowu Timur.” *2017*.
- . “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas (Skripsi, Unnes.” *2017*.
- Sabdu Suyoto. *Sabdu Suyoto, Dasar Metode Penelitian, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Salamet, Nardiyanto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas.” Unnes, 2011.
- Siswanto, Dimas. “Jurnal Of Management Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Puskesmas Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombang.” *2019* Vol. 8, No. 1.

Sofiyon Siregar. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss*. Jakarta: Prenada Media, 2012.

Sugiyono, . *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Alfabeta, 2016.

Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2006.

———. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Cv, 2017.

Sugiyono, Agus Susanto. *Cara Mudah Belajar Spss Dan Aplikasi Data*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sukmoraharjo, Asep. “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajahmungkur Semarang.” Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2009.

Surasdiman. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng.” *Journal Of Management* Vol. 2, No. 1, 2019.

Tatang Ary Gumanti, Yunidar, Syahrudin. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.

Utami, Rezky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Pada Hotel Grand Meranti Selatpanjang.” Uin Suska Riau, 2019.

Zulfan Saam. “Psikologi Keperawatan,”
———. Jakarta:Raja Wali, 2012.

Daftar Riwayat Hidup

DATA PRIBADI

Nama : Dinda Anggraini
Nim : 17 402 00155
Tempat/tanggal Lahir : Batahan, 29 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 4 dari 4 bersaudara
Alamat : Batahan, Kecamatan Batahan Kabupaten Madina
Agama : Islam

DATA ORANG TUA/WALI

Nama ayah : Alm. amran
Pekerjaan : Nelayan
Nama ibu : Ida Murni
Pekerjaan : Penjahit
Alamat : Batahan, Kecamatan Batahan Kabupaten Madina

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2006 - 2012 : SD Negeri 341
Tahun 2013-2015 : Mts. Muhammadiyah 11 Batahan
Tahun 2015-2017 : SMA N 1 Batahan
Tahun 2017 : Program sarjana (strata 1) Ekonomi Syariah IAIN
Padangsidempuan



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihatang 22733
Telepon (0634) 220801 faximile (0634) 24022

Nomor 2509 /In 14/G 1/G 4c/TL 00/11/2021
Hal Mohon Izin Riset

4/ Nopember 2021

Yth. Kepala Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal

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

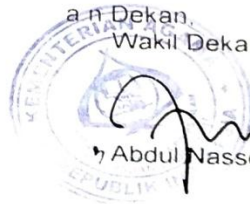
Nama	Dinda Anggraini
NIM	1740200155
Semester	IX (Sembilan)
Program Studi	Ekonomi Syariah
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal"

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



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS BATAHAN



Jl. Raya Batahan – Natal Desa Sari Kenanga Kec. Batahan Kode Pos: 22988
Telp / E-mail : pkmbatahan@gmail.com

Nomor : 440/ 649 /PB/XII/2021

di Batahan, Yth:

Batahan, Desember 2021

kepada Kepala FEBI IAIN Padang Sidempuan

Tempat

Perihal: **Keterangan Selesai Riset**

Bismillah 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Insya ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari dekan FEBI IAIN Padangsidempuan nomor 440/ 780 /PB/XII/2021 tanggal Desember 2021 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Dinda Anggraini
Nim : 17 402 00155
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Syariah (Prodi Manajemen Bisnis)
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

terhadap judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal”. Dengan ini kami sampaikan telah selesai melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk menyelesaikan judul skripsi tersebut diatas dengan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan pasien dan Puskesmas.

Demikianlah surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Bismillah 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh



SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ja'far Nasution, M.E.I

NIDN : 2004088205

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian

yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Batahan Kabupaten Mandailing Natal".

Yang disusun oleh:

Nama : Dinda Anggraini

Nim : 17 402 00155

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

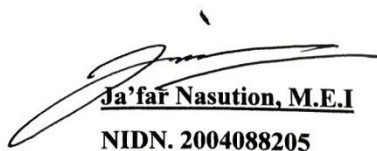
Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

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

Padangsidimpuan, 21 Oktober 2021

Validator


Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

**LEMBAR VALIDASI
KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk :

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

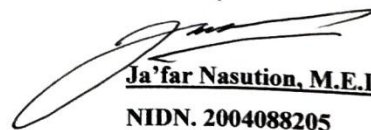
Indikator	No Soal	V	VR	TV
Ketetapan waktu atas pelayanan	1, 2			
Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan	3, 4			
Jasa yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen.	5, 6			
Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan konsumen.	7, 8			

Catatan:

.....
.....

Padangsidempuan, 21 Oktober 2021

Validator


Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

**LEMBAR VALIDASI
KUALITAS PELAYANAN**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Reliabilitas	1, 2			
Daya	3, 4			
Jaminan	5, 6			
Empati	7, 8			
Bukti Fisik	9, 10			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 20 Oktober 2021

Validator


Ja'far Nasution, M.E.I

NIDN. 2004088205

**LEMBAR VALIDASI
FASILITAS**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kelengkapan	1, 2 dan 3			
Kebersihan	4, 5			
Kerapian	6, 7			

Catatan:

.....

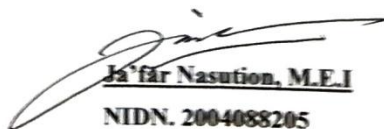
.....

.....

.....

Padangsidempuan, 21 Oktober 2021

Validator


Is'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

**LEMBAR VALIDASI
LOKASI**

petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Geografi (sudah dikenal)	1, 2, dan 3			
Akses	4, 5			
Kualitas usaha	6, 7			

Catatan:

.....

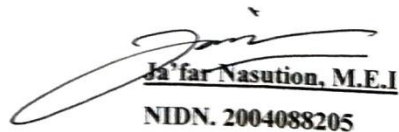
.....

.....

.....

Padangsidempuan, 21 Oktober 2021

Validator


Ja'far Nasution, M.E.I
NIDN. 2004088205

A. Identitas Responden

Nama :

Nim :

Jenis Kelamin :

B. Petunjuk Pengisian

- Berikan *cheklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
- Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju (5)
 - S = Setuju (4)
 - KS = Kurang Setuju (3)
 - TS = Tidak Setuju (2)
 - STS = Sangat Tidak Setuju (1)

C. DAFTAR PERTANYAAN

- Variabel Kepuasan Pasien (Y)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Waktu pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu					
2	Edisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.					
3	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pasien.					
4	Karyawan tidak memandang status sosial dan memperlakukan peserta dengan hormat dan sopan.					
5	Bagaimana jasa yang disediakan, apakah sesuai dengan harapan pasien.					
6	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi kesehatan.					
7	Telah tersedianya kebersihan, kenyamanan dan keamanan puskesmas.					
8	Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pasien.					

2. Variabel kualitas pelayanan (X_1)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Jam buka pelayanan Pelayanan Farmasi Puskesmas tepat sesuai jadwal (waktu buka pelayanan dan waktu tutup).					
2	Apoteker memberikan pelayanan yang baik dengan menjelaskan informasi obat meliputi nama obat, cara pakai obat dan efek samping.					
3	Apoteker melayani dengan baik saat pasien minta penjelasan terkait obat.					
4	Apoteker tanggap terhadap keluhan pasien terkait pelayanan.					
5	Apoteker meyakinkan tentang kesembuhan pasien yang akan dicapai dalam pengobatan yang di jalani.					
6	Apoteker memberikan informasi kepastian pasien akan dilayani dalam waktu berapa lama lagi.					
7	Pelayanan Apoteker sopan dan ramah.					
8	Apoteker mendengarkan dengan sabar pertanyaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien.					
9	Puskesmas memiliki persediaan obat yang dibutuhkan pasien					
10	Petugas puskesmas berpenampilan rapi.					

3. Variabel Fasilitas (X_2)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah jumlah tempat duduk diruang tunggu memadai.					
2	Apakah fasilitas puskesmas yang ada sangat membantu pengobatan baik pasien yang menggunakan BPJS kesehatan ataupun yang Non-BPJS.					
3	Apakah puskesmas memiliki peralatan yang lengkap.					

4	Apakah semua peralatan yang ada di puskesmas terlihat bersih.					
5	Bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih.					
6	Penampilan tenaga medis rapi dan bersih.					
7	Fasilitas kamar mandi/toilet yang disediakan oleh pihak puskesmas bersih.					

4. Variabel Lokasi (X_3)

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi puskesmas dekat dan terlihat dari jalan raya.					
2	Akses menuju puskesmas mudah dan tidak macet.					
3	Apakah kondisi lingkungan disekitas puskesmas aman.					
4	Lokasi menuju puskesmas sangat mudah dijangkau.					
5	Puskesmas dapat dilihat dengan jelas dari segala arah.					
6	Puskesmas menyediakan lahan parkir yang cukup luas.					
7	Puskesmas mempunyai lahan yang cukup luas untuk menampung kapasitas kendaraan yang datang pada tiap saat.					

Padangsidempuan, 21 Oktober 2021
Responden

.....

4. Kepuasan Pasien (Y)

Correlations										
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	TOTAL
Item1	Pearson Correlation	1	.497**	.258*	.341**	.418**	.359**	.302**	.239*	.634**
	Sig. (2-tailed)		.000	.013	.001	.000	.000	.003	.022	.000
	N	92	91	92	92	91	92	92	92	92
Item2	Pearson Correlation	.497**	1	.303**	.373**	.333**	.272**	.261*	.209*	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.001	.009	.012	.047	.000
	N	91	91	91	91	90	91	91	91	91
Item3	Pearson Correlation	.258*	.303**	1	.301**	.234*	.215*	.083	-.009	.497**
	Sig. (2-tailed)	.013	.003		.004	.026	.040	.431	.933	.000
	N	92	91	92	92	91	92	92	92	92
Item4	Pearson Correlation	.341**	.373**	.301**	1	.464**	.345**	.200	.198	.639**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.004		.000	.001	.056	.059	.000
	N	92	91	92	92	91	92	92	92	92
Item5	Pearson Correlation	.418**	.333**	.234*	.464**	1	.506**	.481**	.443**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.026	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	90	91	91	91	91	91	91	91
Item6	Pearson Correlation	.359**	.272**	.215*	.345**	.506**	1	.400**	.358**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.040	.001	.000		.000	.000	.000
	N	92	91	92	92	91	92	92	92	92
Item7	Pearson Correlation	.302**	.261*	.083	.200	.481**	.400**	1	.550**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.003	.012	.431	.056	.000	.000		.000	.000

Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	9

Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.38710093
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.380 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Multikolinearitas

Coefficients		
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Constant		
Kualitas Pelayanan	.558	1.794
Fasilitas	.617	1.620
Lokasi	.509	1.965

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Heteroskedastisitas

Correlations						
			Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Lokasi	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.539**	.713**	.107
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.312
		N	92	92	92	92
	Fasilitas	Correlation Coefficient	.539**	1.000	.609**	.112
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.289
		N	92	92	92	92
	Lokasi	Correlation Coefficient	.713**	.609**	1.000	-.004
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.968
		N	92	92	92	92

	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.107	.112	-.004	1.000
		Sig. (2-tailed)	.312	.289	.968	.
		N	92	92	92	92

a. Dependent Variable: RES2

Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	9.415	2.858
	Kualitas Pelayanan	.203	.084
	Fasilitas	-.028	.075
	Lokasi	.543	.131

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.648 ^a	.420	.400

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, fasilitas, dan lokasi
b. Dependent (Variable): kepuasan pasien

Uji Parsial (Uji t)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3.294	.001
	Kualitas Pelayanan	2.407	.018
	Fasilitas	-.371	.712
	Lokasi	4.157	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	755.224	3	251.741	21.220	.000 ^b
	Residual	1043.993	88	11.864		
	Total	1799.217	91			

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Total
1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44
3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	45
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
6	5	4	3	5	3	4	5	4	3	4	40
7	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
9	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	37
11	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	40
12	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
13	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	38
14	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	37
15	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	39
16	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	40
17	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	40
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
19	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	40
20	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
21	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	39
22	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	42
23	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	40
24	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	39
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	40
27	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	28
28	4	4	5	3	4	2	2	2	1	3	30
29	4	4	3	3	5	2	3	1	2	2	29
30	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	44
31	5	5	4	4	4	3	5	1	5	4	40
32	4	4	3	1	5	4	3	4	5	4	37
33	5	4	5	4	4	5	3	3	3	1	37
34	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
35	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	31
36	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
37	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
38	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
39	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	41
40	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45
41	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47

42	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
43	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
44	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46
45	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
46	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
47	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	39
48	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47
49	3	3	2	2	3	1	2	4	4	4	28
50	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	41
51	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	43
52	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43
53	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	43
54	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
55	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	30
56	3	4	4	2	2	2	3	2	1	1	24
57	2	3	3	4	1	3	4	4	1	4	29
58	4	4	2	4	4	2	3	1	3	2	29
59	4	3	2	1	4	2	4	3	4	4	31
60	4	3	2	2	3	4	4	4	3	5	34
61	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36
62	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
63	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
64	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	38
65	5	5	5	4	4	3	2	5	4	4	41
66	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	31
67	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40
68	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
69	5	2	2	3	3	2	4	1	2	5	29
70	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	39
71	4	4	5	4	4	5	3	2	3	2	36
72	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	47
73	4	3	3	5	3	3	4	4	4	1	34
74	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	35
75	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	43
76	3	4	5	4	3	2	5	5	4	4	39
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	34
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
80	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
81	5	4	5	2	3	5	3	5	4	5	41
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
84	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	46
85	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46
86	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	37
87	4	3	4	4	3	3	2	2	3	1	29

88	4	4	3	3	3	3	4	5	2	3	34
89	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
90	3	3	3	2	2	3	4	5	4	3	32
91	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	45
92	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44

2. Variabel Fasilitas (X2)

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Total
1	3	1	1	1	2	2	2	12
2	3	3	2	2	3	3	2	18
3	3	1	1	2	2	3	3	15
4	3	2	1	1	1	3	4	15
5	3	2	2	1	1	3	2	14
6	3	2	3	1	3	1	2	15
7	2	1	1	2	1	3	2	12
8	4	5	3	3	4	5	4	28
9	4	4	3	3	3	4	4	25
10	4	4	3	3	3	4	4	25
11	4	4	3	2	3	4	4	24
12	4	4	3	4	3	4	4	26
13	4	3	4	3	3	4	4	25
14	4	4	4	2	2	4	3	23
15	4	3	2	2	4	4	4	23
16	4	4	3	2	4	4	4	25
17	5	4	4	3	4	4	4	28
18	4	3	2	2	3	4	5	23
19	4	3	3	2	2	2	3	19
20	4	3	2	2	4	5	4	24
21	4	3	2	2	4	5	4	24
22	4	4	3	2	4	4	5	26
23	4	4	3	2	4	4	5	26
24	4	4	2	3	3	4	4	24
25	4	3	2	3	4	4	5	25
26	4	3	2	3	4	4	5	25
27	3	3	2	3	2	3	3	19
28	5	3	2	2	3	2	2	19
29	4	3	1	3	4	1	3	19
30	4	4	2	3	3	4	5	25
31	5	4	4	4	4	3	4	28
32	5	5	4	4	4	4	5	31
33	1	2	3	4	4	5	4	23
34	4	5	4	4	5	4	5	31
35	2	3	2	2	2	3	3	17
36	3	3	3	3	4	4	4	24

37	5	5	5	5	4	4	2	30
38	4	4	3	3	3	4	4	25
39	5	5	4	4	4	4	4	30
40	5	4	5	5	5	4	5	33
41	5	4	5	5	4	4	2	29
42	5	4	4	4	5	5	5	32
43	5	5	5	4	4	4	5	32
44	5	4	5	5	4	5	3	31
45	5	4	5	4	5	5	1	29
46	5	4	5	4	5	4	5	32
47	5	4	3	2	2	2	2	20
48	5	4	5	5	5	4	5	33
49	5	4	2	2	2	3	1	19
50	3	4	4	3	2	2	2	20
51	4	5	4	4	4	5	5	31
52	5	4	5	5	5	4	5	33
53	5	4	5	5	5	4	5	33
54	5	5	4	4	4	4	4	30
55	3	3	2	2	2	2	2	16
56	3	2	1	1	3	2	1	13
57	4	2	2	1	2	1	2	14
58	4	2	2	2	2	3	3	18
59	3	4	3	2	2	2	3	19
60	4	3	2	2	2	3	3	19
61	2	2	3	3	3	3	3	19
62	5	5	5	4	4	4	5	32
63	5	5	4	4	4	5	5	32
64	4	4	2	2	3	4	2	21
65	4	3	3	2	2	1	3	18
66	3	4	5	2	2	1	3	20
67	3	3	3	2	2	2	3	18
68	5	4	5	5	5	5	5	34
69	5	3	2	2	2	3	3	20
70	4	3	2	1	1	2	3	16
71	3	4	3	1	2	3	2	18
72	5	4	5	5	5	5	2	31
73	2	2	1	3	4	2	3	17
74	4	4	3	3	3	4	2	23
75	2	3	3	5	5	4	4	26
76	4	4	5	5	4	4	4	30
77	4	4	5	5	5	5	5	33
78	3	3	3	4	4	4	5	26
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	5	4	4	4	4	5	30
81	5	4	5	4	4	4	5	31
82	4	4	4	4	4	4	4	28

31	3	3	4	2	4	5	5	26
32	4	4	3	2	4	2	4	23
33	5	4	4	5	3	3	1	25
34	5	4	5	4	5	4	4	31
35	4	3	3	4	3	2	2	21
36	3	4	4	4	3	3	3	24
37	5	4	4	4	5	5	4	31
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	5	5	4	5	4	4	4	31
40	5	4	5	5	5	4	4	32
41	5	4	4	5	5	5	5	33
42	5	5	4	4	5	5	4	32
43	5	4	4	4	4	5	5	31
44	5	4	4	5	5	5	5	33
45	5	4	5	4	4	5	5	32
46	5	4	5	5	4	5	4	32
47	4	3	2	2	4	5	5	25
48	5	4	5	5	4	5	4	32
49	5	4	4	5	3	3	4	28
50	4	4	4	4	4	5	2	27
51	4	5	4	5	4	5	5	32
52	4	5	4	4	4	5	5	31
53	5	4	5	5	4	5	4	32
54	5	4	5	4	4	4	5	31
55	3	3	4	4	3	2	2	21
56	1	2	3	4	1	4	4	19
57	3	5	2	2	3	4	3	22
58	3	3	4	4	3	4	5	26
59	3	4	4	3	4	3	4	25
60	4	3	3	4	4	2	3	23
61	4	4	4	4	4	3	3	26
62	5	4	4	4	5	5	5	32
63	5	4	5	5	5	4	5	33
64	4	4	3	2	5	5	2	25
65	4	5	5	3	3	3	3	26
66	4	3	4	5	5	4	4	29
67	2	2	1	3	1	5	4	18
68	5	4	5	5	4	5	5	33
69	4	4	3	3	4	4	4	26
70	4	3	1	2	3	2	3	18
71	3	3	1	3	4	3	2	19
72	5	4	5	4	4	5	4	31
73	3	3	3	4	2	2	2	19
74	2	3	3	3	4	3	3	21
75	4	4	5	5	4	5	5	32
76	4	5	4	5	4	5	4	31

77	4	4	4	4	4	4	4	28
78	4	4	4	4	4	4	4	28
79	4	4	4	4	4	4	4	28
80	4	5	5	5	5	5	5	34
81	5	4	5	4	4	4	4	30
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	4	4	5	4	5	4	5	31
84	5	4	5	4	5	4	4	31
85	4	5	5	4	5	4	4	31
86	3	4	4	4	4	5	5	29
87	3	3	4	4	4	5	4	27
88	4	3	4	4	4	3	3	25
89	4	4	3	3	4	4	4	26
90	4	4	3	3	3	4	4	25
91	3	3	4	4	3	4	4	25
92	5	5	5	4	4	4	5	32











