

***THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE AND PATIENT
SATISFACTION LEVEL AT UNISMUH MEDICAL CENTRE (UMC)***

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNISMUH MEDICAL CENTRE
(UMC)**



Diajukan kepada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Kedokteran

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNISMUH MEDICAL CENTRE
(UMC)**



SKRIPSI

Disusun dan diajukan oleh :

Fikria Arika

105421111119

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN**

**Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing Skripsi Fakultas Kedokteran
dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar**

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dian Ayu Fitriani".

dr. Dian Ayu Fitriani, MARS

PANITIA SIDANG UJIAN
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi dengan judul “**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNISMUH MEDICAL CENTRE (UMC)**” telah di periksa, dan disetujui, serta dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 1 Maret 2023**
Waktu : **10.00 WITA – selesai**
Tempat : **Gedung F Lantai 3**

Ketua Tim Penguji :



dr. Dian Ayu Fitriani, MARS

Anggota Tim Penguji :

Anggota 1

Anggota 2


dr. Rosdiana Sahabuddin, Sp. OG


Dr. Dahlan Lamabawa, S. Ag. M. Ag

PERNYATAAN PENGESAHAN

DATA MAHASISWA :

Nama Lengkap : Fikria Arika
Tempat, Tanggal Lahir : Tokalimbo, 7 Juli 1999
Tahun Masuk : 2019
Nama Pembimbing Skripsi : dr. Dian Ayu Fitriani, MARS

JUDUL PENELITIAN :

**“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNISMUH MEDICAL CENTRE
(UMC)”**

Menyatakan bahwa yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik dan administrasi untuk mengikuti ujian skripsi Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 13 November 2023

Mengesahkan,



Juliani Ibrahim, M.Sc., Ph.D

Koordinator Skripsi Unismuh

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Lengkap : Fikria Arika
Tanggal Lahir : Tokalimbo, 7 Juli 1999
Tahun Masuk : 2019
Peminatan : Kedokteran Klinik

Nama Pembimbing Akademik : dr. Dian Wirdiyana, M.Kes, Sp.An

Nama Pembimbing Skripsi : dr. Dian Ayu Fitriani, MARS

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNISMUH MEDICAL CENTRE (UMC)”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Makassar, 13 November 2023


Fikria Arika
105421111119



RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama Lengkap : Fikria Arika
Nama Ayah : Samsul
Nama Ibu : Rukaiya
Tempat / Tanggal Lahir : Tokalimbo, 7 Juli 1999
Agama : Islam
Alamat : Jl. Tallasalapang II Komp. P&K Blok L1 No. 3
No. Telp : 081242712090
Email : Fikriarika07@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

- TK Al- Ishlah (2004 – 2005)
- SD Negeri 276 Tokalimbo (2005 - 2011)
- SMP Negeri 2 Towuti (2011 - 2014)
- Pondok Pesantren Ummul Mukminin (2014 – 2017)
- Universitas Muhammadiyah Makassar (2019 – 2023)

“THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION LEVEL AT UNISMUH MEDICAL CENTER (UMC)”

Fikria Arika1

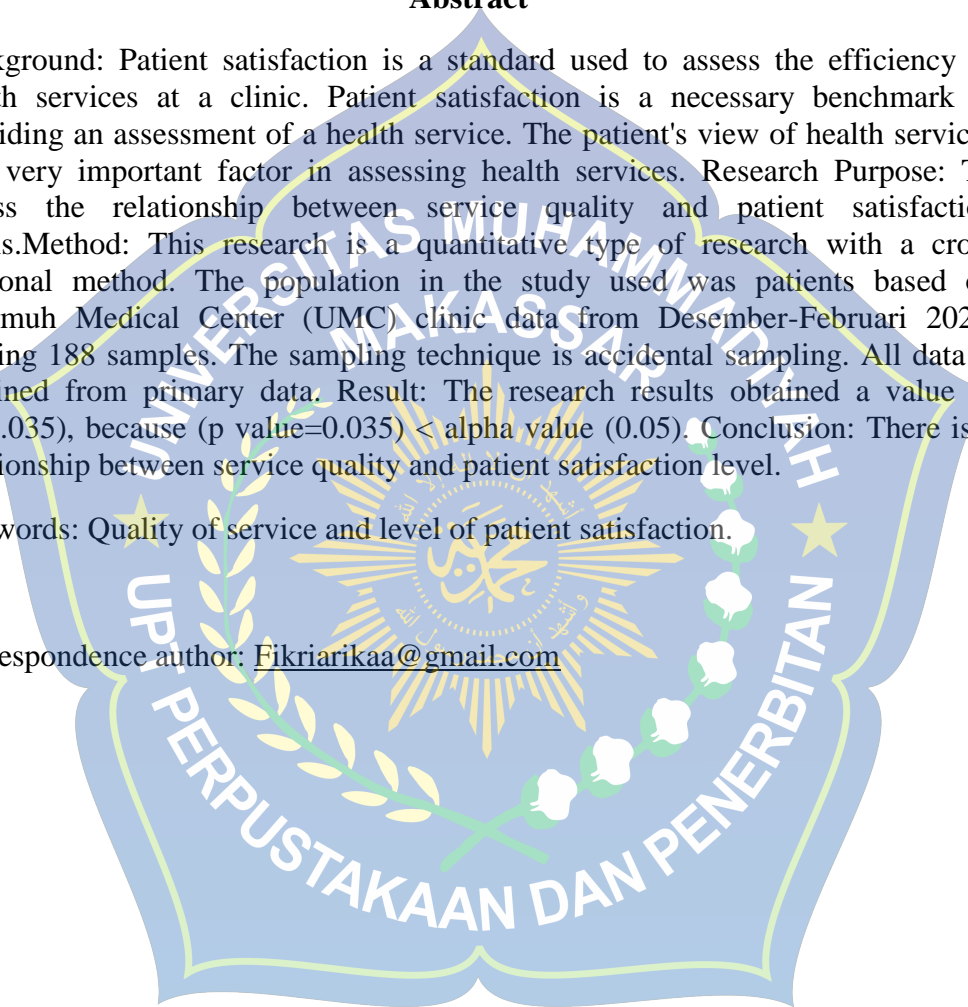
1.) Student of Faculty of Medicine, University of Muhammadiyah Makassar

Abstract

Background: Patient satisfaction is a standard used to assess the efficiency of health services at a clinic. Patient satisfaction is a necessary benchmark in providing an assessment of a health service. The patient's view of health services is a very important factor in assessing health services. Research Purpose: To assess the relationship between service quality and patient satisfaction levels. Method: This research is a quantitative type of research with a cross sectional method. The population in the study used was patients based on Unismuh Medical Center (UMC) clinic data from Desember-Februari 2023, totaling 188 samples. The sampling technique is accidental sampling. All data is obtained from primary data. Result: The research results obtained a value of ($p=0.035$), because ($p \text{ value}=0.035 < \alpha \text{ value } (0.05)$). Conclusion: There is a relationship between service quality and patient satisfaction level.

Keywords: Quality of service and level of patient satisfaction.

Correspondence author: Fikriarika@gmail.com



ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan standar yang digunakan untuk menilai tentang efisiensi suatu pelayanan kesehatan pada sebuah klinik. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang diperlukan dalam memberikan penilaian tentang sebuah pelayanan kesehatan. Pandangan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam penilaian layanan kesehatan. Tujuan Penelitian: untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional. Populasi dalam penelitian yang digunakan adalah pasien berdasarkan data klinik Unismuh Medical Center (UMC) pada bulan Desember-Februari 2023 yang berjumlah 188 sampel. Teknik pengambilan sampelnya adalah Accidental Sampling. Semua data diperoleh dari data primer. Hasil: Hasil penelitian didapatkan nilai ($p=0,035$), karena ($p \text{ value}=0,035$) < nilai alfa ($0,05$). Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

Korespondensi penulis: Fikriarika@gmail.com



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang senantiasa mencurahkan rahmat serta nikmatnya kepada hamba-hambanya. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kehadiran Rasulullah *Shallallahu 'alaihi wa sallam* dimana Beliau-lah yang senantiasa berjuang demi menyebarkan agama Allah, agama yang *ramatan lil 'alamin*. Alhamdulillah berkat nikmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Civitas di Klinik UMC” dimana penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Kedokteran dari Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Suatu kebanggaan dan kesyukuran bagi penulis yang saat ini yang akan melangkah ke tahap pendidikan selanjutnya yakni kepaniteraan klinik untuk meraih gelar dan amanah menjadi seorang dokter. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang sangat kami cintai, yaitu Bapak Samsul dan Ibu Rukaiyah serta saudara kandung penulis Muh. Rival.
2. Ibunda guru kami yang menjadi pembimbing dalam proses penelitan, yaitu dr. Dian Ayu Fitriani, MARS yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberi masukan, dukungan dan doa selama proses penyelesaian studi berlangsung.
3. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh ilmu pengetahuan di

Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar, Ibunda Prof. Dr. dr. Suryani As'ad, M.Sc, Sp.GK(K) yang telah memberikan sarana dan prasarana sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
5. dr. Dian Wirdiyana, M.kes, Sp.An selaku pembimbing akademik penulis yang telah banyak memberikan arahan, dukungan dan doa selama proses perkuliahan.
6. Ibu Juliani Ibrahim, M.Sc.Ph.D selaku pembina organisasi Medical Ar-Razi Research Community Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar sekaligus koordinator blok penelitian Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi pengetahuan tentang penelitian dan senantiasa memberi masukan kepada penulis.
7. Segenap jajaran dosen dan seluruh staff di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Sahabat-sahabat penulis Delfionita, Nurul Atmitha Moudya Latif, Nurul Izzah dan Nurfadillah Syam yang selalu menemani, memberikan saran, dan mendengar keluh kesah selama proses penulisan proposal ini.
9. Saudara -saudari bimbingan skripsi Mahmud Sabiq, A. Mutmainnah dan Andi Reski Kusfaida yang senantiasa memberikan saran dan semangat.
10. Teman-teman angkatan 2019 Sigmoides yang senantiasa selalu mewarnai hari-hari sepanjang proses perkuliahan di Prodi Pendidikan Dokter Fakultas

Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan, oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima kritik yang bersifat membangun. Penulis juga berharap penelitian ini dapat membantu sebagai tambahan referensi pada penelitian yang dilakukan dikemudian hari. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah membalas segala kebaikan pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

Makassar, 28 Februari 2023

Penulis

Fikria Arika



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PESETUJUAN	ii
PANITIA SIDANG UJI.....	iii
PERNYATAAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan pelayanan pasien	5
B. Kualitas pelayanan pasien.....	8
C. Hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap	

kepuasan pasien	11
D. Tinjauan keislaman	12
E. Kerangka teori	14
BAB III KERANGKA KONSEP	15
A. KONSEP PEMIKIRAN	15
B. DEFINISI OPERASIONAL	15
B. HIPOTESIS	16
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Desain penelitian	17
B. Lokasi penelitian dan Waktu penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	17
D. Kriteria Sampel	18
E. Teknik Pengambilan Sampel	18
F. Teknik pengumpulan data	19
G. Teknik analisis data	19
H. Pengolahan data	19
I. Etika penelitian	19
J. Alur Penelitian	20
BAB V HASIL PENELITIAN	21
A. Gambaran Umum	21
B. Analisis	21
BAB VI PEMBAHASAN.....	35
A. Kualitas pelayanan	35

B. Kepuasan pasien	40
C. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	43
BAB VII PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	15
Gambar 4. 1 Alur Penelitian.....	20



BAB 1

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan standar yang digunakan untuk menilai tentang efisiensi suatu pelayanan kesehatan pada sebuah klinik. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur yang diperlukan dalam memberikan penilaian tentang sebuah pelayanan kesehatan. Pandangan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam penilaian layanan kesehatan.⁽¹⁾

Kepuasan dijelaskan sebagai perasaan yang dirasakan dari hasil penilaian pelayanan oleh pasien terhadap kinerja penyedia pelayanan kesehatan dan bersifat relatif terhadap harapan keinginan pasien.⁽²⁾ Pada PERMENPAN No.14 Tahun 2017, tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengukuran secara menyeluruh tentang kepuasan pasien. Dengan membandingkan harapan pasien dengan kepuasan, survei kepuasan pasien memberikan statistik dan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diperoleh dari penyedia layanan kesehatan.⁽³⁾

Ketika pasien benar-benar puas dengan perawatannya, mereka cenderung menggunakan lebih sedikit layanan medis dan lebih jarang pergi ke dokter. Pasien yang melaporkan merasa senang dengan perawatan mereka, memiliki kemungkinan untuk melakukan pengobatan ulang dan juga menyarankan kepada keluarga dan kerabat terdekatnya untuk melakukan pengobatan di klinik tersebut. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat terjadi ketika terdapat perbedaan antara

pengalaman pasien dan juga harapan pasien. Hal ini karena sifat kepuasan setiap individu yang berbeda-beda, yaitu komponen fisik, emosional, sosial, dan juga budaya⁽⁴⁾

Terdapat teori yang menjelaskan tentang kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh tingkat keseimbangan, yakni antara hasil yang dapat diperoleh dengan penggunaan atau konsumsi obat ataupun pelayanan yang terdapat di klinik pelayanan tersebut. Dan apabila hasil yang ia harapkan sesuai dengan ekspektasi pasien maka tentunya akan bernilai cukup baik, namun apabila hasil yang diharapkan pasien tidak sesuai maka akan memberikan nilai yang cukup buruk bagi pelayanan di suatu klinik.⁽⁵⁾

(Dick & Basu) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dapat memberikan tingkat kepuasan kepada pasien, sehingga dampaknya adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien.

Unismuh Medical Centre (UMC) adalah salah satu klinik pratama yang pengelolaannya berada di bawah Universitas Muhammadiyah (Unismuh) Makassar. Klinik tersebut berdiri sejak tahun 1994 hingga saat ini. Visi UMC adalah menjadi unit pelayanan kesehatan yang terpercaya bagi civitas akademik Unismuh dan masyarakat umum dalam memberikan pemeliharaan dan pendidikan kesehatan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Berdasarkan data primer dari Unismuh Medical Centre (UMC) diperoleh jumlah kunjungan pasien civitas yang cenderung stabil tiap triwulannya, namun persentase keseluruhan yang memanfaatkan klinik hanya 32.9%. Hal ini sangat jauh dari jumlah mahasiswa yang ada di lingkup kampus, padahal pelayanan yang

diberikan UMC kepada seluruh civitas termasuk pelayanan gratis (tidak dibebankan biaya).

Selain itu sejak klinik ini dibangun, belum pernah ada survei penilaian tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, berdasarkan masalah yang ada maka menarik bagi peneliti untuk menilai apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, baik hubungan antara dokter, apoteker, staf dan pasien ataupun sarana insfratuktur yang terdapat di dalamnya. Karena hal tersebut merupakan satu kesatuan yang sangat penting dalam suatu struktural klinik kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Berikut penulis menyampaikan permasalahan mengenai”Apakah terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di klinik UMC?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Meneliti bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kebahagiaan pasien adalah fokus penelitian ini.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis gambaran kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)
- b. Menganalisis tingkat kepuasan pasien di Unismuh Medical Centre (UMC)
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas terhadap tingkat kepuasan di Unismuh Medical Centre (UMC)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a) Bagi Peneliti

Memperkaya wawasan dan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

b) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan masukan kepada pihak universitas tentang pentingnya pengaruh kualitas pelayanan di dalam sebuah klinik terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Institusi Pendidikan

Dalam konteks institusi akademis, studi ini mungkin disajikan sebagai materi empiris dan berbasis bukti.

b) Bagi Mahasiswa

Memberikan data yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa bahagia pasien dengan pelayanan yang diterima di suatu puskesmas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelayanan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pelayanan Pasien

Menurut (Umar,2015), kepuasan konsumen merupakan tingkat yang dirasakan oleh seorang konsumen setelah melakukan pemeriksaan kesehatan pada suatu klinik kesehatan dan dapat memberikan perbandingan yang signifikan antara pelayanan yang ia dapatkan dan juga harapannya. Tingkat kepuasan seorang pelanggan pada pelayanan kesehatan akan terpenuhi apabila ia merasa puas terhadap nilai yang ia dapatkan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen pemasaran (2007), yang memberikan penjelasan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang muncul setelah dirinya membandingkan hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam tahap memberikan rasa kepuasan kebutuhan pada konsumen merupakan keinginan yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Konsumen yang mendapatkan kepuasan dari pelayan kesehatan baik produk ataupun jasa akan cenderung untuk kembali melakukan pembelian atau penggunaan jasa tersebut pada saat akan dibutuhkan. Hal ini menunjukkan, kepuasan konsumen merupakan suatu faktor kunci agar konsumen berminat dan

dapat melakukan pemakaian kembali dan memberikan porsi yang cukup besar terhadap volume penjualan atau penawaran produk dan jasa pada pelayanan kesehatan.⁽⁶⁾

2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

a) Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Sebagian pasien akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal yang erat kaitannya dengan kelebihan atau keunggulan suatu pelayanan kesehatan di umur yang lebih muda ketika dibandingkan mereka yang sudah berumur lebih tua. Dari aspek sentimentalnya pun seorang pasien yang lebih tua mempunyai desakan dan juga harapan yang lebih rendah dibandingkan dengan pasien yang masih berusia muda. Karena pada umumnya, seorang pasien akan lebih terbuka ketika mereka di umur yang sudah tua.⁽⁷⁾

b) Jenis Kelamin

Dalam silsilah keluarga, laki-laki merupakan seorang kepala keluarga dan mempunyai tanggung jawab untuk mengayomi dan memberikan perlindungan kepada keluarganya. Laki-laki juga lebih memberikan pengaruh kepada wanita dalam hal pendapat untuk melakukan tindakan. Oleh karena itu, laki-laki bisa menuntut akan pelayanan yang lebih.⁽⁸⁾

c) Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki

seseorang. Dalam hal faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dan bermakna terhadap kepuasan pasien. Namun pada tingkatan pendidikan, yakni SMP dan SMA akan lebih cenderung banyak menggunakan pelayanan kesehatan dibanding dengan pasien-pasien lainnya yang memiliki tingkat pendidikan seperti SD. Pendidikan bersifat memberikan akses seseorang untuk lebih memahami informasi yang ia terima. Namun, hal tersebut tidak memberikan jaminan untuk seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan secara maksimal apabila pasien tersebut tidak memahami alur pelayanan kesehatan dan tidak menggunakannya sesuai kebutuhan.⁽⁹⁾

d) Pekerjaan

Pekerjaan tiap pasien berbeda beda, baik yang tidak bekerja, petani, pegawai swasta ataupun PNS menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara status pekerjaan pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pasien.⁽¹⁰⁾

3. Pentingnya Kepuasan Pelayanan Pasien

Terkait dengan kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien, merupakan hal yang sangat penting dikarenakan dapat memberikan dampak pengaruh yaitu keyakinan dan perilaku pasien tentang klinik pelayanan kesehatan ataupun yang bersangkutan dengan yang mereka terima. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat memberikan pengaruh positif terhadap institusi klinik pelayanan kesehatan.⁽¹¹⁾

4. Dimensi Kepuasan Pasien

- 1) Sikap pelaksana pelayanan merupakan cara pelaksana menjalin hubungan yang baik dengan pasien.
- 2) Kualitas teknis merupakan kemampuan pelaksana kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
- 3) Aksesibilitas merupakan suatu faktor yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan dan perawatan medis pasien.
- 4) Harga yaitu faktor yang terlibat dalam hal biaya pembayaran.
- 5) Hasil yaitu tujuan yang ingin dicapai dari proses sebuah perawatan medis
- 6) Kontinuitas berkaitan dengan penyedia pelayanan dan juga lokasinya.
- 7) Lingkungan fisik terkait dengan karakteristik pelayanan kesehatan yang mencakup fasilitas dan juga sistem pelayanannya.
- 8) Ketersediaan sarana yang diperlukan dalam menunjang keberlangsungan layanan kesehatan.⁽¹²⁾

B. Kualitas Pelayanan Pasien

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pasien

Kualitas pelayanan merupakan bagian dalam strategi manajemen pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dalam kesehatan menjadi factor yang sangat penting terhadap kemajuan suatu klinik pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas juga didorong oleh situasi kompetisi antar klinik layanan kesehatan, kemajuan teknologi yang semakin berkembang, tahapan perekonomian dan juga social budaya di dalam masyarakat. Memberikan

kualitas pelayanan yang maksimal kepada pasien, dapat memberikan dampak yang positif seperti keberlangsungan suatu klinik kesehatan dan juga kepercayaan yang diperoleh dari pasien. (13)

Kualitas Pelayanan dalam aspek kesehatan merupakan suatu tingkat keutamaan yang bersifat harapan dan juga penanganan terhadap tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pasien. (14)

2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pasien

Menurut Lovelock (2002), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

- 1) Informasi, informasi tentang pelayanan kesehatan dapat tersampaikan kepada pasien, sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan di mata pasien.
- 2) Konsultasi, konsultasi dapat berupa konseling ataupun nasehat. Penyedia kesehatan berupaya melakukan konsultasi yang maksimal, dan hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan semakin baik.
- 3) Pengambialan pesanan, misalnya memiliki kartu berobat pada klinik
- 4) Keramahan, memiliki sikap yang ramah dan juga sopan memberikan penilaian yang memuaskan di mata pasien.
- 5) Perawatan, para pelaksana layanan kesehatan memiliki sikap peduli dan juga empati kepada pasien.
- 6) Pengecualian, jika terdapat masalah dan langkah yang harus diambil untuk memecahkan masalah tersebut.
- 7) Penagihan, cara penagihan kepada pasien.

8) Pembayaran, cara melakukan pembayaran seperti cash ataupun autodebet.

Menurut Álvarez et al (2019), menjelaskan bahwa dalam kualitas pelayanan klinik kesehatan terdapat dua faktor yang berperan penting, yaitu harapan dan persepsi. Harapan yaitu keinginan atau keperluan seorang pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan kesehatan. Sedangkan persepsi yaitu keyakinan seorang pasien tentang pelayanan kesehatan yang ia terima, dan tingkat dimensinya penilaian layanan ditentukan oleh pasien sendiri. didefinisikan sebagai keyakinan konsumen mengenai layanan yang diterima, yang akan ditentukan oleh dimensi yang dipertimbangkan klien untuk menilai layanan.⁽¹⁵⁾

3. Pentingnya Kualitas Pelayanan Pasien

Dalam aspek pelayanan kesehatan terdapat banyak komponen-komponen yang berkesinambungan guna tercapainya kepuasan pasien yang maksimal. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting, yang mana mampu bekerja sama dalam melakukan tugasnya sebagai pelaksana layanan kesehatan. Hal ini juga ditunjang oleh fasilitas yang disediakan oleh pengelola layanan agar dapat memberikan rasa nyaman dan puas kepada pasien. Pentingnya kualitas layanan kesehatan yang memuaskan bagi pasien dapat memberikan dampak yang sangat besar bagi keberlangsungan sebuah pelayanan kesehatan. Salah satunya ialah pengulangan perobatan yang dilakukan pasien apabila harapan yang ia harapkan sebanding dengan apa yang didapatkan.⁽¹⁶⁾

5. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien

Dimensi pengukuran tentang kualitas pelayanan kesehatan merupakan cara untuk mengetahui tingkat penilaian terhadap suatu masalah. Dalam hal ini pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dapat tercermin dalam hal berikut:

- 1) **Transparansi**, yang menjelaskan tentang keterbukaan dalam hal pelayanan dan aksesnya dapat dengan mudah dibuka oleh semua pihak.
- 2) **Akuntabilitas**, pelayanan terhadap pasien yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) **Kondisional**, yaitu pelayanan kesehatan yang diberikan dan diterima oleh pasien dan sesuai dengan prinsip juga efektivitasnya.
- 4) **Partisipatif**, yaitu memperhatikan harapan dan kebutuhan pasien
- 5) **Kesamaan hak**, yaitu tanpa melakukan diskriminasi
- 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**

C. Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Sebuah institusi pelayanan kesehatan semaksimal mungkin memberikan layanan yang berkualitas kepada pasiennya. Dampak dari ketersediaan sarana dan prasarana terhadap kebutuhan pasien adalah penilaian positif terhadap layanan kesehatan tersebut. Kualitas yang baik seperti pelayanan dokter, ataupun keramahan staf dan pegawai lainnya memungkinkan tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat dan melakukan kunjungan kembali jika diperlukan. Tingkat kepuasan pasien yang semakin terpenuhi dapat memberikan efek yang sangat besar terhadap sebuah layanan klinik, dan juga sebaliknya jika harapan pasien

tidak terpenuhi maka akan sangat berdampak negatif terhadap sebuah klinik kesehatan.(17)

Pada beberapa penelitian yang juga menjelaskan tentang hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, disebutkan Beata Gavurova et.al (2021), yang menjelaskan kepuasan pasien dapat mengukur seberapa maksimal kualitas pelayanan yang dimiliki oleh sebuah klinik kesehatan. Kepuasan pasien yang semakin meningkat dan rasa percaya yang diberikan pasien kepada pelaksana kesehatan dapat memberikan dampak yakni ikatan loyalitas yang terus meningkat, dan hal tersebut menunjukkan kepuasan pasien menjadi sangat kompleks(18). Menurut Daniel et.al (2021), pencapaian kepuasan pasien dapat tercapai apabila penyedia pelayanan kesehatan dapat memberikan kualitas yang lebih dari harapan pasien, dan merupakan suatu indikator yang diterima di seluruh dunia(19). Menurut Marzo et.al (2021), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat menjadi sumber utama perawatan dan meningkatkan kepuasan pasien di seluruh dunia. Kualitas pelayanan merupakan parameter kapasitas layanan untuk memenuhi tingkat harapan kepuasan pasien.(19)

D. Tinjauan Keislaman

Dalam aspek keislamannya, pelayanan kesehatan yang bisa memberikan dampak yang positif kepada pasien dengan ini sikap ramah ataupun kepedulian dan empati yang tinggi. Sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam Q.S. Al-Mudatsir:38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”

Dalam tafsir Al-Muyassar, menerangkan bahwa Masing-masing jiwa atau terikat dengan amal perbuatannya, seakan dia sudah mengadakan kontrak dengan amal perbuatannya di sisi Allah. Dia pasti akan mendapat balasan dari setiap perbuatannya selama di dunia baik ataupun buruk. (20)

Dan dalam Q.S. Al-Baqarah Allah SWT, berfirman:

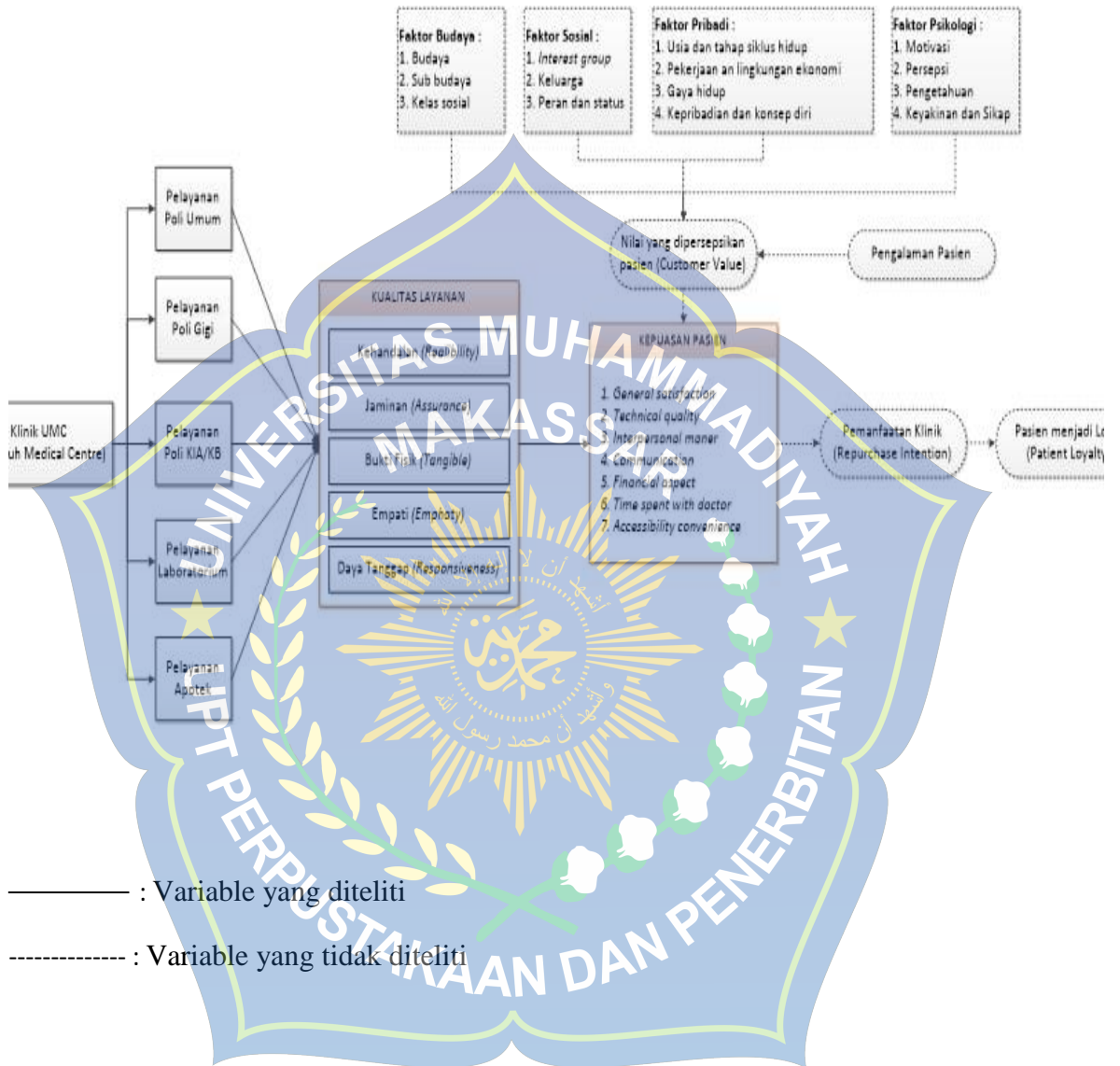
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahan:

Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Menurut tafsir Al-Muyassar, pada ayat ini menjelaskan tentang pentingnya menjaga hubungan dengan sesama yaitu dengan memberikan sesuatu yang baik kepada orang lain, karena orang yang diberi sedekah juga mempunyai perasaan yang sama. Dia akan senang apabila sedekah yang diterimanya berupa sesuatu yang baik, sebaliknya apabila sedekah yang diberikannya jelek bisa jadi dia sangat tersinggung bahkan marah. Yakinlah bahwa Allah Maha Kaya, Dia sebenarnya tidak membutuhkan apapun dari hamba-Nya, tetapi Dia akan membalas dan memuji kepada hamba-Nya yang mau bersedekah kepada orang lain dengan yang baik sebagai bentuk kepedulian dan penghormatan pada sesama. (20)

E. Kerangka teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

BAB III

KERANGKA KONSEP

A. KONSEP PEMIKIRAN

Kerangka teoritis penelitian ini adalah untuk menilai seberapa puas pasien dengan kualitas layanan yang mereka terima di Klinik UMC.



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

Keterangan:

○ = Variabel Independen

□ = Variabel Dependen

B. DEFINISI OPERASIONAL

No	Variabel penelitian	Definisi	Alat ukur	Cara ukur	Kriteria ukur	Skala ukur
1.	Kepuasan pasien	Yang menentukan senang atau tidaknya seorang pasien terhadap suatu pelayanan medis adalah reaksi pasien	Menggunakan kuesioner	Menggunakan kuesioner dengan 16 pertanyaan dengan rentang: <ol style="list-style-type: none"> 1. STS(sangat tidak setuju) 2. TS(tidak setuju) 3. S(setuju) 4. SS(sangat setuju) 	Skor tertinggi: $16 \times 4 = 64$ Skor terendah: $16 \times 1 = 16$ Interval: $(64 - 16) = 48$ Kriteria penilaian: Puas jika ≥ 48 Kurang Puas jika < 48	Skala nominal

		terhadap pelayanan tersebut layak atau tidak				
2.	Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat keutamaan yang bersifat harapan dan penanganan untuk memenuhi keinginan pasien.	Kuesioner	Menggunakan kuesioner dengan 41 pertanyaan menggunakan metode Likert dengan rentang: 1. STS (sangat tidak setuju) 2. TS (tidak setuju) 3. S (setuju) 4. SS (sangat setuju)	Skor tertinggi: $25 \times 4 = 100$ Skor terendah: $25 \times 1 = 25$ Interval: $(100 - 25) = 75$ Kriteria penilaian: Baik jika ≥ 75 Kurang baik jika < 75	Skala nominal

B. HIPOTESIS

1. Hipotesis Null (H₀)

Di Unismuh Medical Center (UMC) tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

2. Hipotesis Alternatif (H_a)

Pasien di Unismuh Medical Center (UMC) mengungkapkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain penelitian

Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner.

B. Lokasi penelitian dan Waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Klinik UMC UNISMUH.

2. Waktu penelitian

Dilaksanakan mulai Desember-Februari 2023

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian dari pasien yang terdaftar di data klinik UMC.

2. Sampel

Sampel yang digunakan yaitu pasien yang melakukan kunjungan ke klinik UMC.

3. Rumus Besar Sampel

Rumus Lemmshow digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai untuk penelitian ini:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} p (1-p) N}{d^2(N-1) + Z^2_{1-\alpha/2} p (1-p)}$$

$$n = \frac{[(1.96)(1.96)].0.6(1 - 0.6)383}{[(0.05)(0.05)](383 - 1) + (1.96)(1.96). 0.06(1 - 0.06)}$$

$$n = \frac{352.9728}{1.8766}$$

$$n = 188.091$$

$$n = 188$$

Jadi, n= 188, maka besar sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu minimal 188.

Keterangan :

n = jumlah sample

N = jumlah populasi

d = limit dari error presisi absolut (5%)

p = proporsi yang akan dilihat (apabila tidak ditemukan proporsi dari suatu jurnal dapat digunakan nilai p maksimal yaitu 0,6)

$Z^{1-\alpha/2} = 1.96$

D. Kriteria Sampel

1. Kriteria Inklusi

- a) Terdaftar sebagai pasien di UMC
- b) Pasien yang pernah berobat di klinik UMC
- c) Bersedia menjadi responden pada penelitian ini

2. Kriteria Eksklusi

- a) Responden tidak melengkapi kuesioner yang diberikan.
- b) Pasien yang tidak pernah melakukan pemamfaatan di klinik UMC.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak yang dikenal dengan Accidental Sampling

F. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini mengandalkan tanggapan siswa terhadap kuesioner untuk memperoleh datanya, suatu metode yang dikenal sebagai "data primer".

G. Teknik analisis data

1. Analisis univariat

Penelitian ini menggunakan cara analisis univariat untuk mengetahui frekuensi tiap-tiap variabel.

2. Analisis bivariat

Untuk mengetahui hubungan antara kebahagiaan pasien dengan kualitas layanan, dilakukan analisis bivariat.

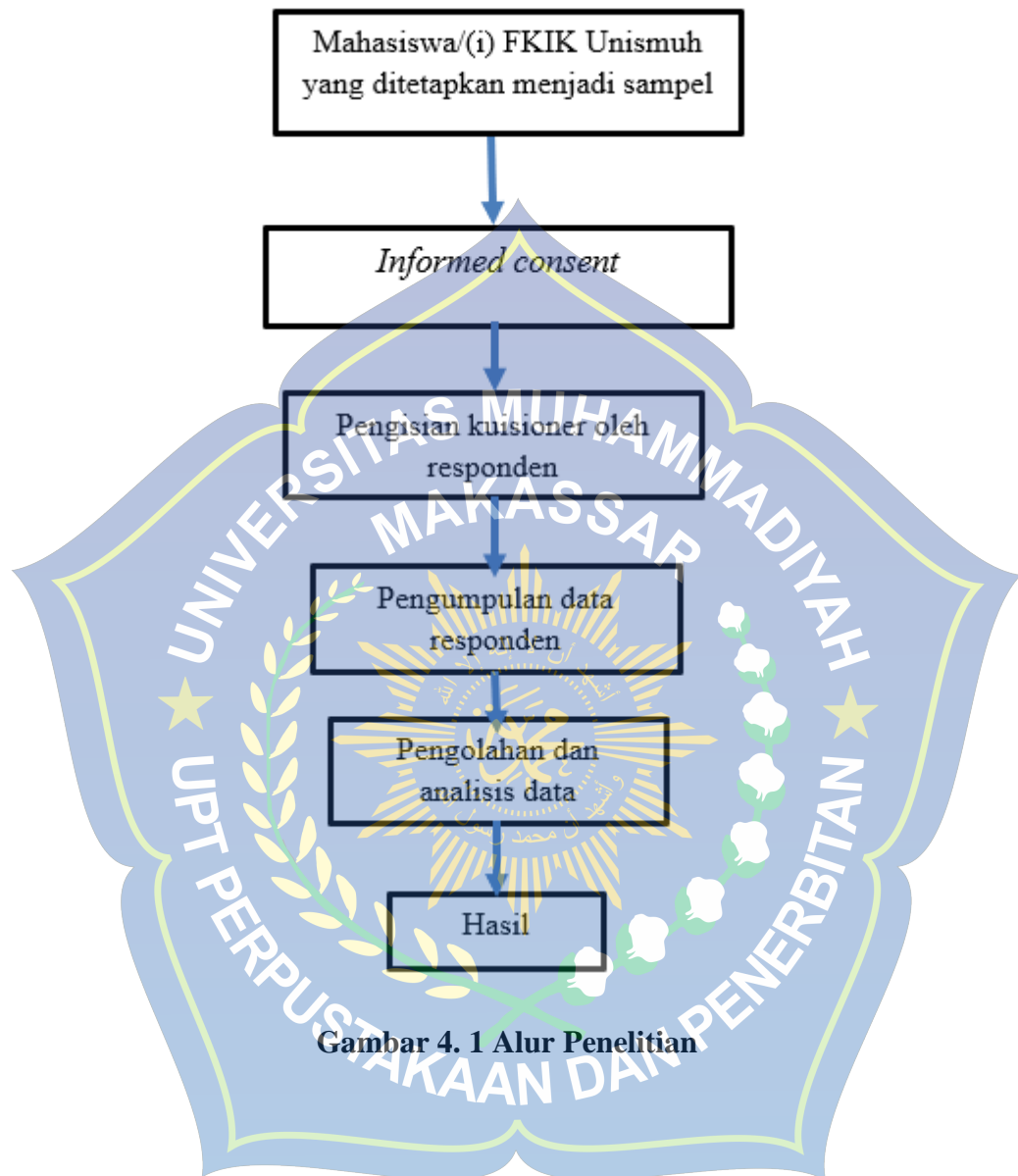
H. Pengolahan data

Data diolah dengan menggunakan SPSS.

I. Etika penelitian

1. Menyerahkan surat lamaran permohonan izin melakukan penelitian ke FKIK Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Untuk responden idak membayar biaya apapun
3. Peneliti berjanji untuk melindungi privasi data subjeknya.

J. Alur Penelitian



Gambar 4. 1 Alur Penelitian

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

Unismuh Medical Centre (UMC) didirikan sejak tahun 1994 dan diresmikan pada tanggal 17 September 2020 oleh Rektor Unismuh Makassar Prof. Dr. Ambo Asse dan Ketua BPH Unismuh, Dr. Muh. Syaiful Saleh, dan juga Dekan Fakultas Kedokteran Unismuh saat itu, dr. Mahmud Ghaznawie, Ph.D. Unismuh Medical Centre (UMC) merupakan salah satu klinik yang dibawah langsung dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Adapun Visi dari UMC yaitu menjadi unit pelayanan kesehatan yang terpercaya bagi civitas akademik Unismuh dan masyarakat umum dalam memberikan pemeliharaan dan pendidikan kesehatan dengan mengutamakan upaya promotif dan juga preventif.

Seiring berjalannya waktu, Unismuh Medical Centre (UMC) terus mengalami peningkatan dari segi sarana dan prasarana guna menunjang tercapainya kepuasan pasien yang berobat ke UMC. Oleh karena tingkat kepuasan tiap orang berbeda beda, maka dari pihak pengurus UMC sendiri semaksimal mungkin memperbaharui kualitas pelayanan di UMC.

B. Analisis

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, dan umur.

a. Jenis Kelamin

Adapun distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di Unismuh Medical Centre (UMC)

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pria	66	35,1
Wanita	122	64,9
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5.1, terdapat 122 responden perempuan (64,9% dari total) dibandingkan dengan hanya 66 responden laki-laki (35,1% dari total).

b. Umur

Adapun distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden di Unismuh Medical Centre (UMC)

Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<18 tahun	12	6,4
18- 21 tahun	56	29,8
>21 tahun	120	63,8
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur, responden terbanyak pada kelompok umur > 21 tahun yaitu sebanyak 120 responden (63,8%), sementara usia 18-21 tahun sebanyak 56 responden (29,8%), dan paling sedikit usia < 18 tahun yaitu hanya 12 responden (6,4%).

2. Analisis Univariat

Hasil univariat terdiri dari variabel independen yakni kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien.

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan diukur menggunakan kuesioner yang terdiri atas 25 pernyataan. Dimana terbagi menjadi beberapa dimensi dalam menilai kualitas pelayanan.

1) Reliability

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Reliability Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Reliability	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	185	98,4
Kurang	3	1,6
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Rincian responden ditampilkan pada Tabel 5.3 indikator *Reliability*, dimana responden menilai baik (98,4%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menilai kurang (1,6%). Aspek dominan pada dimensi *Reliability* adalah dokter mampu menjelaskan penyakit yang

diderita pasien dan mampu memberikan edukasi pencegahan agar tidak terulang kembali, dan adapun untuk aspek yang paling rendah yakni tenaga medis memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan prosedur medis yang ditetapkan.

2) Assurance

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Assurance Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Assurance	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	182	96,8
Kurang	6	3,2
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator *assurance*, dimana responden menilai baik (96,8%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menilai kurang (3,2%). Aspek dominan pada dimensi *Assurance* adalah tenaga medis yang mempunyai catatan medis pasien, sedangkan untuk aspek yang paling rendah yaitu tenaga medis menyediakan obat-obatan/ alat medis yang lengkap.

3) Tangible

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Tangible Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Tangible	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	180	95,7
Kurang	8	4,3
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator *tangible*, dimana responden menilai baik (95,7%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menilai kurang (4,3%). Aspek dominan pada dimensi *Tangible* adalah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih, sedangkan aspek yang paling rendah adalah ruangan di klinik memiliki peralatan yang lengkap.

4) Emphaty

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Emphaty Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Emphaty	Frekuensi(n)	Persentase(%)
Baik	186	98,9
Kurang	2	1,1
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.6 menampilkan sebaran tanggapan berdasarkan indikator empati yang menunjukkan bahwa persentase responden yang menilai baik (98,9%) lebih besar dibandingkan dengan responden yang menilai buruk (1,9%). Dokter menanggapi kekhawatiran Anda mengenai kesehatan Anda dengan serius dan mengatasinya selama konsultasi; ini adalah perwujudan utama empati dalam hubungan dokter-pasien. Fitur yang paling tidak diinginkan adalah perawat menawarkan perawatan berdasarkan preferensi dan kebutuhan pasien.

5) Responsiveness

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Responsiveness Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Responsiveness	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Baik	183	97,3
Kurang	5	2,7
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Rincian tanggapan dapat dilihat pada Tabel 5.7 berdasarkan indikator *responsiveness*, dimana responden menilai baik (97,3%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menilai kurang (2,7%). Aspek paling dominan pada dimensi *Responsiveness* adalah Para profesional medis berperilaku sesuai dengan protokol yang ditetapkan,

bahkan hingga ke detail terkecil yaitu perawat tanggap dalam melayani pasien.

Adapun kualitas pelayanan secara keseluruhan berdasarkan indikator reliability, assurance, empathy, tangible, dan responsiveness, maka distribusinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	181	96,3
Kurang	7	3,7
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Rincian responden terlihat pada Tabel 5.8 mengenai kualitas pelayanan, ditemukan sebagian besar responden menilai baik kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre yakni sebanyak 181 responden (96,3%), sisanya yang menilai kualitas pelayanannya kurang hanya 7 responden (3,7%). Dari kelima dimensi yakni *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* yang memiliki domain paling tinggi untuk kategori kualitas pelayanan adalah *Empathy*.

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan diukur dengan 7 indikator yang hasilnya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

1) Kepuasan Umum

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Kepuasan Umum Pasien di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umum		
Puas	188	100,0
Kurang	0	0
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.9 menampilkan pengelompokan responden menurut beberapa ukuran kepuasan, dimana semua responden yang merasa puas (100%) dengan pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC).

2) Perilaku Profesionalisme

Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator Perilaku Profesionalisme di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Perilaku	Frekuensi (n)	Persentase %
Profesionalisme		
Puas	143	76,1
Kurang	45	23,9
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator perilaku profesionalisme, dimana tingkat kepuasan di kalangan responden lebih tinggi (76,1% secara keseluruhan) dibandingkan tingkat ketidakpuasan (23,9% secara keseluruhan). Adapun aspek yang paling dominan dari dimensi ini yakni, petugas admisi mampu menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien. Sedangkan aspek yang paling rendah adalah cara dokter menyampaikan kondisi kesehatan membuat pasien cemas.

3) Interpersonal Manner

Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Interpersonal Manner di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori	Frekuensi (n)	Persentasi %
Interpersonal Manner		
Puas	188	100,0
Kurang	0	0
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.11 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator Personal Manner, dimana semua responden yang merasa puas (100%) dengan pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC).

4) Communication

Tabel 5. 12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Communication di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Communication	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Puas	188	100,0
Kurang	0	0
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.12 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator communication, dimana semua responden yang merasa puas (100%) dengan pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC).

5) Financial Aspect

Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Financial Aspect di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Financial Aspect	Frekuensi (n)	Persentasi (%)
Puas	181	96,3
Kurang	7	3,7
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Sebaran responden berdasarkan indikator Aspek Keuangan terlihat pada Tabel 5.13 dimana persentase pelanggan yang puas jauh lebih

tinggi dibandingkan dengan persentase pelanggan yang tidak puas. Adapun aspek yang paling dominan adalah bahwa pasien merasa tidak setuju terhadap pernyataan yang mengatakan bahwa pasien harus membayar tindakan medis lebih banyak daripada yang disanggupi pasien, dan untuk aspek paling rendah adalah pasien juga tidak setuju dengan pernyataan bahwa besarnya biaya tindakan pelayanan tidak sepadan dengan fasilitas yang diterima oleh pasien.

6) Time Spent

Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Time Spent with Doctor di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Time Spent	Frekuensi (n)	Persentase (%)
With Doctor		
Puas	178	94,7
Kurang	10	5,3
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.14 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator Time Spent with doctor, dimana hampir semua responden yang merasa puas (94,7%), sisanya responden yang merasa kurang puas hanya 10 responden (5,3%). Aspek paling dominan dari variabel ini adalah dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa pasien, sedangkan untuk aspek paling rendah yaitu mereka yang memberikan pelayanan medis terhadap pasien terkadang bergegas terlalu cepat dalam memeriksa kondisi pasien.

7) Accesibility Convenience

Tabel 5.15 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Accesibility Convenience di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Accesibility Convenience	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	188	100,0
Kurang	0	0
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.15 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan indikator Accesibility Convenience, dimana semua responden yang merasa puas (100,0%).

Adapun kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan indikator kepuasan umum, perilaku profesionalisme, interpersonal manner, communication, financial aspect, time spent with doctor, dan accesibility convenience, maka dsitribusinya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.16 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kategori Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	149	79,3
Kurang	39	20,7
Total	188	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Seperti terlihat pada Tabel 5.16, responden dibagi menurut kepuasan pasien, ditemukan hampir semua responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre yakni sebanyak 149 responden (79,3%), sisanya yang merasa kurang puas yakni hanya 39 responden (20,7%).

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menguji ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Adapun uji statistik yang digunakan adalah Uji *Chi-Square* dengan uji alternatif Uji Fisher Exact jika ada nilai espektasi kurang dari 5.

Tabel 5.17 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Unismuh Medical Centre (UMC)

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		Hasil Uji Statistik <i>Fisher Exact</i>
	Puas		Kurang		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	146	80,7	35	19,3	181	100,0	<i>p-value</i> = 0,035
Kurang	3	42,9	4	57,1	7	100,0	
Jumlah	149	79,3	39	20,7	188	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5.16 menunjukkan bahwa dari 188 responden, proporsi responden yang merasa puas lebih besar pada yang kualitas pelayanannya baik (80,7%) dibandingkan dengan yang kualitas

pelayanannya kurang (42,9%). Sebaliknya responden yang merasa kurang puas lebih banyak terhadap responden yang kualitas pelayanannya buruk (57,1%) dibandingkan dengan responden yang kualitas pelayanannya baik (19,3%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik berhubungan dengan kepuasan pasien di Unismuh Medical Centre (UMC).

Hasil uji statistik didapatkan nilai $p = 0,035$. Karena $p\text{-value}$ ($0,035$) < nilai alfa ($0,05$) berarti H_0 ditolak, maka H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unismuh Medical Centre.



BAB VI

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan secara keseluruhan berdasarkan indikator *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*, dan *Responsiveness*, ditemukan bahwa sebagian besar responden menilai baik pada kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC) yakni sebanyak 181 responden (96,3%), dan sisanya yang menilai kualitas pelanyanannya kurang hanya 7 responden (3,7%).

Menurut (Machmud R), Kualias pelayanan merupakan realitas suatu layanan kesehatan yang diberikan dan diterima oleh pasien sesuai standar operasional dan juga kriteria yang memenuhi tingkat kepuasan pasien. Suatu layanan kesehatan dapat terus meningkat apabila layanan kesehatan tersebut dapat memahami dan juga memenuhi tingkat kepuasan yang berbeda beda. Inti dari mutu suatu pelayanan kesehatan adalah bagaimana memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien sehingga pasien merasa kepuasannya terpenuhi dan akan selalu melakukan kunjungan ulang.

Hal ini dapat dilihat dari penelitian (Solichah Supartiningsih, 2017) yang menunjukkan bahwa dimensi Keandalan (*Reliability*), Kepastian (*Assurance*), Nyata/Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) menjadi dimensi yang sangat penting dalam sebuah layanan klinik kesehatan. Semakin baik semua dimensi secara keseluruhan maka akan semakin membuat peningkatan secara signifikan pada layanan kesehatan tersebut.

Begitupun telah dijelaskan dalam penelitian (Fauziah Andika, 2017), dengan nilai hasil *P-Value* = 0,042 yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di layanan kesehatan, ini dikarenakan apabila sebuah layanan kesehatan tidak dapat memberikan kualitas yang cukup baik, terhadap pasien yang berkunjung maka masyarakat akan enggan untuk melakukan pengobatan pada layanan kesehatan tersebut. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rosmawati (2012) yaitu layanan kesehatan merupakan salah satu tempat dimana masyarakat awal mula bisa melakukan pengobatan, yang mana jumlah banyaknya pasien yang datang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas pelayanan, kenyamanan, dan juga akses . Apabila faktor-faktor tersebut tidak mendukung dalam sebuah instalasi kesehatan maka jumlah kunjungan di puskesmas tersebut akan berkurang dan juga tingkat kepuasan pasien tidak akan tercapai dan masyarakat akan lebih memilih pengobatan alternatif dibandingkan pengobatan di layanan kesehatan seperti klinik kesehatan.

Pada dimensi *Reliability*, aspek yang paling dominan yaitu bagaimana seorang dokter dapat memberikan penjelasan kepada pasien terkait dengan penyakitnya dan juga memberikan edukasi terkait penyakit. Sedangkan untuk aspek yang cukup rendah berkaitan dengan tenaga medis dalam masalah pelayanan yang dilakukan secara hati-hati, teliti dan tepat waktu sesuai dengan prosedur medis. Hal ini sejalan dengan Kode Etik Kedokteran Indonesia yakni, setiap dokter wajib

bersikap tulus ikhlas dan menggunakan segala ilmu dan keterampilannya untuk kepentingan pasien.

Pada dimensi *Assurance*, aspek yang paling mendominasi adalah tenaga medis yang mempunyai catatan medis pasien, dan adapun untuk aspek yang paling rendah yakni ketersediaan obat-obatan ataupun alat medis yang lengkap.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Taylor et.al, 2022), yang mengatakan *Assurance* merupakan hal yang sangat penting untuk kelanjutan penyampaian layanan kesehatan yang berkualitas. *Assurance* penting dalam penjaminan kualitas yang juga termasuk kepercayaan dan keselamatan pasien, dan koordinasi perawatan pasien.

Pada dimensi *Tangible* didapatkan hasil bahwa para tenaga medis berpenampilan rapi dan juga bersih yang merupakan aspek yang paling dominan diantara aspek yang lain. Adapun aspek yang tidak mendominasi yakni ruangan di klinik yang memiliki peralatan yang lengkap. Bukti fisik atau *Tangible* dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh penyedia layanan kesehatan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya, dan dapat diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2012).

Dimana hal ini sejalan dengan penelitin (Jasmalinda, 2021), yang menjelaskan bahwa suatu klinik kesehatan harus mampu untuk menunjukkan kemampuannya kepada pihak pengguna layanan. Penampilan dalam bekerja dan kemampuan

sarana dan prasarana layanan kesehatan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Selanjutnya pada dimensi *Emphaty* aspek yang paling mendominasi yaitu bagaimana dokter mampu mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita oleh pasien dan juga memberikan jalan keluar dengan cara konsultasi, adapun untuk aspek yang cukup kurang yakni bagaimana perawat mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. Seperti yang dijelaskan dalam Kode Etik Kedokteran Indonesia, bahwasannya tenaga medis mampu untuk bersikap tulus ikhlas saat melayani pasien. Begitupun saat melakukan konsultasi, harus mampu untuk menampakkan kepribadian dan budi yang baik kepada pasien. Dalam penelitian (wahyudi, 2017) dijelaskan bahwa tenaga medis dalam melakukan tugasnya harus bisa menunjukkan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan pasien sebagai individu-individu yang spesial.

Selanjutnya yakni dimensi *Responsiveness*, dimana aspek yang paling dominan yaitu tenaga medis mampu melakukan tindakan sesuai prosedur, sedangkan aspek yang kurang yaitu bagaimana perawat dapat tanggap melayani pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (wahyu, 2017), yang mengatakan bahwa kesediaan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Penyedia layanan kesehatan memberikan perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

No	Kualitas Pelayanan	Kenyataan	Harapan	Kesenjangan
1.	Reliability	3.321	3.468	-147
2.	Assurance	3.333	3.546	-213
3.	Tangible	3.984	4.209	-225
4.	Emphaty	2.690	2.834	-144
5.	Responsiveness	3.317	3.530	-213

Adapun dari kelima dimensi antara *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*, dan *Responsiveness* menunjukkan bahwa yang paling dominan yaitu dimensi *Empathy*. Banyak hal dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian (Isha Karub, et.al 2021) yang menjelaskan bahwa dalam suatu manajemen layanan kesehatan, empati dapat dipahami sebagai keterampilan yang mendasar dan diperlukan untuk interaksi yang sukses antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, misalnya pada bagian administrasi yang baik tidak hanya dapat berkomunikasi secara efektif tapi juga dapat menunjukkan empati dan memberikan bantuan kepada pasien. Hal ini merupakan pendorong kepercayaan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang dikarenakan empati mengharuskan semua pihak yang terlibat harus memahami berbagai kebutuhan untuk memprioritaskan tugas dan tindakan dari perspektif pasien. Dikemukakan juga bahwa empati pada pasien dapat meningkatkan peringkat positif mereka untuk disukai dan dapat dipercaya.

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan ukuran tentang sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Faiza Manzoor, et.al 2019), yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diterima dan kepuasan pasien sangat berhubungan secara positif dan juga signifikan antara satu dengan yang lainnya. Pelayanan kesehatan yang baik memiliki peran yang sangat penting dalam kepuasan pasien.

Dalam penelitian (Rezarta Kalaja, et.al 2022), dijelaskan bahwa dimensi kualitas layanan dinilai sebagai suatu persepsi nyata oleh pasien dan analisis hubungan mereka terhadap kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan memiliki korelasi yang sangat positif dan juga kuat terhadap kepuasan pasien, dan hal ini juga menunjukkan bahwa jika pasien menganggap seluruh staf dan juga para dokter benar-benar peduli pada mereka dengan memberikan perhatian pribadi, menghormati privasi mereka, dan mengenali kebutuhan khusus yang mereka butuhkan, maka kepuasan pasien pun pastinya akan meningkat. Elemen lain yang juga berhubungan kuat terhadap kepuasan pasien adalah daya tanggap staf untuk membantu ataupun memberikan penjelasan tentang prosedur dan perawatan yang akan dilakukan oleh pasien.

Demikian pula yang dikemukakan oleh (De Man, et.al), yaitu dimensi keandalan yang memiliki korelasi positif dan relatif kuat dengan kepuasan pasien

yang meningkat apabila staf dan para tenaga medis dapat mencurahkan waktu yang diperlukan untuk pemeriksaan, memberikan layanan yang baik sejak pertama kali pasien datang ke layanan kesehatan. Begitupun dengan keterampilan teoritis dan juga teknis serta pengetahuan dokter dalam menentukan diagnosis pasien yang lebih baik dan keakuratannya ternyata sangat berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Semakin aman perasaan mereka tentang layanan yang diterima dan cara penyampaiannya, semakin puas mereka dengan kualitas layanan kesehatan.

Pada instrumen kepuasan pasien terdapat 4 dimensi yang sempurna, yaitu pada bagian kepuasan umum, dimana aspek yang dominan cukup tinggi adalah pelayanan medis yang diterima oleh pasien hampir sempurna. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC) sudah sangat baik sehingga mencapai target pada kepuasan umumnya.

Pada *Interpersonal Manner*, dimana dokter memperlakukan pasien dengan cara yang sangat ramah dan sopan menjadi poin yang paling dominan. Kemudian pada *Communication* pasien merasakan bahwa dokter mampu menjelaskan alasan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan dan juga terkait edukasinya. Kemudian untuk *Accessibility Convenience* pasien merasa selama melakukan pengobatan di Unismuh Medical Centre (UMC), sangat mendapatkan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi.

Selanjutnya pada aspek kepuasan pasien ada 3 dimensi yang kurang memuaskan menurut pasien, yaitu pada aspek Perilaku Profesionalisme yang menjadi aspek dominan yakni petugas administrasi menyampaikan informasi

dengan jelas kepada pasien yang akan melakukan pengobatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Purnamasari, et.al) yang menjelaskan bahwa seorang tenaga medis harus mampu memberikan pemahaman dan pernyataan kepada pasien. Seorang tenaga juga medis harus mampu menguasai pengetahuan, keterampilan dan sikap profesional yang sesuai dengan standar yang berlaku. Secara keseluruhan untuk variabel profesionalisme, sekitar 23,9% pasien masih merasa kurang. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti penjelasan yang diberikan para tenaga medis belum mendalam kepada pasien.

Pada bagian *Financial Aspect*, dimana pasien dominan tidak setuju terhadap pernyataan bahwasannya pasien harus membayar tindakan lebih banyak daripada yang disanggupi, hal ini menunjukkan bahwa jumlah uang yang harus dikeluarkan oleh pasien sepadan terhadap fasilitas medik yang diterima oleh pasien. Namun pada dimensi ini ada sekitar 3,7% pasien yang kurang puas, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti sebagian pasien masih kurang memahami penggunaan BPJS pada klinik kesehatan. Hal tersebut menyebabkan pasien melakukan pengobatan lewat jalur umum dan bukan BPJS, sehingga ada biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien.

Sedangkan untuk bagian *Time Spent With Doctor*, pernyataan yang dominan adalah bahwa dokter tidak terburu buru dalam memeriksa pasien, yang artinya waktu yang dihabiskan dokter untuk pelayanan sudah sesuai. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan dalam layanan kesehatan (Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008) yang waktu tunggu untuk pasien tidak lebih dari 60 menit. Namun secara keseluruhan sekitar 5,3% pasien masih merasa kurang puas,

hal ini dapat disebabkan oleh waktu konsultasi yang menurut pasien masih kurang.

C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,035$. Menunjukkan *p-value* ($0,035$) < nilai alfa ($0,05$) membuktikan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unismuh Medical Centre.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Woo Seli, 2021), menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan yang semakin baik terhadap kepuasan pasien. Dimana dijelaskan bahwa apabila semakin baik layanan dalam sebuah pelayanan kesehatan, baik hubungan antara dokter ke perawat dan staf ataupun dokter ke pasien, keadaan lingkungan pelayanan kesehatan, maka akan semakin besar tercapainya kepuasan pasien dan juga untuk meningkatkan niat pasien melakukan kunjungan kembali. Adapun pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pasien dapat melalui pelayanan praktik dokter, diikuti juga oleh kebaikan dan perhatian staf medis, dan keadaan lingkungan rumah sakit.

Dalam penelitian (Asamrew, et.al, 2020), hasilnya yakni pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima di sebuah layanan kesehatan. Hal ini digambarkan dengan interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan yang berhubungan dengan kemudahan mendapatkan fasilitas umum yaitu sekitar 96,4% variabilitas dalam skor kepuasan keseluruhan bersih. Pada unit layanan kesehatan, kualitas pelayanan yang baik berupa pelayanan dari para dokter ataupun dari staf dan tenaga medis yang lain memiliki pengaruh yang sangat positif. Selain itu, kebersihan toilet, ketersediaan kamar pada pasien yang gawat darurat juga sangat

berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pada pasien semakin relatif terpenuhi jika kualitas layanan ditingkatkan. Selain itu, meningkatkan literasi kesehatan penyedia layanan dan menyusun strategi secara rutin untuk menilai tingkat kepuasan pasien di fasilitas sangat penting. Hal tersebut memberikan gambaran untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para tenaga medis dan juga staf-staf untuk selalu memberikan layanan yang berkualitas yang berpusat pada pasien untuk meningkatkan kepuasan para pasien.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil tentang Unismuh Medical Center (UMC) berdasarkan penelitian yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien:

1. Dari hasil penelitian ditemukan sebagian besar responden menilai baik kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre yakni sebanyak 96,3 responden (98,4%), sisanya yang menilai kualitas pelayanannya kuranganya 7 responden (1,6%).
2. Berdasarkan temuan tersebut, kepuasan pelanggan lebih tinggi pada mereka yang mendapatkan layanan berkualitas tinggi (80,7%) dibandingkan mereka yang mendapatkan layanan berkualitas rendah (42,9%). Sebaliknya, responden yang merasa kurang puas lebih banyak pada responden yang kualitas pelayanannya kurang (57,1%) dibandingkan dengan pada kualitas pelayanan yang baik (19,3%). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik berhubungan dengan kepuasan pasien di Unismuh Medical Centre (UMC).
3. Hasil penelitian didapatkan nilai $p = 0,035$. Karena $p\text{-value}$ (0,035) < nilai alfa (0,05) membuktikan Kepuasan pasien Unismuh Medical Center (UMC) berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya.

B. Saran

1. Diharapkan agar kualitas pelayanan di Unismuh Medical Centre (UMC) dapat terus dipertahankan, sehingga setiap pasien yang melakukan pengobatan selalu merasakan kepuasan dalam berobat.
2. Hal ini dimaksudkan agar perawat dan tenaga kesehatan lainnya lebih memperhatikan kebutuhan pasiennya dan memberikan perawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan tersebut.
3. Kualitas layanan sangat berkorelasi dengan kebahagiaan pasien, menjadikannya sumber berharga untuk buku teks dan materi pengajaran lainnya tentang berbagai aspek pemberian layanan kesehatan.
4. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menginspirasi penyelidikan lebih lanjut oleh para peneliti di masa depan, khususnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang sampai sekarang belum tereksplorasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health*. 2019;16(18):1–16.
2. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent*. 2020;2020.
3. Permenpan R. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Exp Cell Res*. 1975;94(2):459–64.
4. Trinh LN, Fortier MA, Kain ZN. Primer on adult patient satisfaction in perioperative settings. *Perioper Med*. 2019;8(1):1–13.
5. Riskesdas. Laporan Provinsi Sulawesi Selatan Riskesdas 2018 [Internet]. Vol. 110, Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan. 2018. 1689–1699 p. Available from: <http://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/lpb/article/view/3658>
6. Becker FG, Cleary M, Team RM, Holtermann H, The D, Agenda N, et al. Title. *Syria Stud*. 2015;7(1):37–72. Available from: https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
7. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *J Publ Kesehat Masy Indones*. 2019;6(2):40–5.
8. Rizal A, Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknol* . 2018;4(1):1–6.
9. Christine LL, R FR, Sondakh RC. Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013. *J Fak Kesehat Masyarakat, Univ sam Ratulangi Manad*. 2013;1–6.
10. Faridah I, Afiyanti Y, Basri MH. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*. 2020;9(2):1–92.
11. Durmuş A, Akbolat M. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust. *J Patient Exp*. 2020;7(6):1642–7.

12. Ware JE, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann.* 1983;6(3–4):247–63.
13. Sumarsid. Atik Budi Paryanti, Harga D, Kepuasan T, Pada P, Studi G(, Kecamatan W, et al. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood(Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *J Ilm M-Progress.* 2022;12(1):70–83.
14. Arli D, Tjiptono F. The effect of consumers' religiosity on consumer ethics: the mediating role of ethical ideology. *Asia Pacific J Mark Logist.* 2022;34(1):91–109.
15. Álvarez-García J, González-Vázquez E, Del Río-Rama M de la C, Durán-Sánchez A. Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(20).
16. Zamroni, Mohammad & Handayanai IGAKR. 3850-9983-1-PB.pdf. Vol. V. 2005, p. 110–23.
17. Woo S, Choi M. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS One* [Internet]. 2021;16(6 June 2021):1–14. Available from: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
18. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(21).
19. Wu Q, Amporfro DA, Boah M, Yingqi S, Cheteu Wabo TM, Zhao M, et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res.* 2021;21(1):1–13.
20. Mashudi K. Al-Muyassar. 2020.
21. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *J Kesehat Masy Andalas.* 2008;2(2):186.
22. Machmud, R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *J. Kesehatan Masyarakat. Andalas* **2**, 186 (2008).
23. Woo, S. & Choi, M. Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS One* **16**, 1–14 (2021).
24. Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M. & Shah, S. I. A. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int. J. Environ. Res. Public Health* **16**, 1–16 (2019).

25. Andika, F. & Hariyanto, P. Quality Control of Health Services with Patient Satisfaction in Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh. *J. Healthc. Technol. Med.* **3**, 2615–109 (2017).
26. Kalaja, R. & Krasniqi, M. Patient satisfaction with quality of care in public hospitals in Albania. *Front. Public Heal.* **10**, (2022).
27. Asamrew, N., Endris, A. A. & Tadesse, M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J. Environ. Public Health* **2020**, (2020).
28. Kharub, I., Lwin, M., Khan, A. & Mubin, O. Perceived Service Quality in HRI: Applying the SERVBOT Framework. *Front. Robot. AI* **8**, 1–19 (2021).
29. Majelis Kehormatan Etik Kedokteran Indonesia. Kode Etik Kedokteran dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia. *Kode Etik Kedokt.* 1024–1028 (2004).
30. Jasmalinda. Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *J. Inov. Penelit.* **1**, 2157–2263 (2021).
31. SPM RS. Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso. Standar Pelayanan Minimal RS. Ortopedi Prof. Dr. R Soeharso. (2021).
32. Taylor A. Klein. Quality Assurance.2022
33. Kuntoro, W. & Istiono, W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J. Kesehat. Vokasional* **2**, 140 (2017).

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFATAAN LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK UNISMUH MEDICAL CENTRE (UMC)

Tanggal	:
Nama Responden	:
Alamat rumah	:
No.Tlp Responden	:
Interviewer	:

PERKENALAN : Assalamualaikum wr wb. Nama saya _____, saya mewakili mahasiswa S1 Pendidikan Dokter FKIK Unismuh yang sedang melakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Unsimuh Medical Centre (UMC). Saya mohon kesediaan saudara/(i) untuk menjawab beberapa pertanyaan secara apa adanya. Jawaban ini bersifat rahasia dan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian. Jawaban yang diberikan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kesesuaian pelayanan Unismuh Medical Centre dengan kebutuhan pasien. Kami ucapkan terima kasih atas kesediaan saudara/(i)

S1. Apakah Saudara/(i) adalah mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar?

YA → Lanjut wawancara

TIDAK → Stop wawancara

S2. Apakah Saudara/(i) pernah datang ke Klinik UMC untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam satu tahun terakhir?

1. Ya

2. Tidak

KARAKTERISTIK RESPONDEN

K.1 Jenis kelamin

1. Pria
2. Wanita

K.2 Pada kisaran berapakah usia anda saat ini?

1. < 18 tahun
2. 18-21 tahun
3. > 21 tahun

K.3 Berasal dari Fakultas manakah Saudara/(i)?

1. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
2. Fakultas Teknik
3. Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis
4. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
5. Fakultas Sosial dan Politik
6. Fakultas Pertanian
7. Fakultas Agama Islam
8. Fakultas Pascasarjana

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap, dan jujur
2. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban Saudara/(i) benar-benar tepat dengan situasi yang dirasakan.
3. Beri tanda cek (v) pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Saudara/(i), jika setiap pernyataan ini sesuai dengan “KENYATAAN” yang diterima dalam pelayanan, pada kolom
 1. Jika Saudara/(i) merasa sangat tidak setuju (STS)
 2. Jika Saudara/(i) merasa tidak setuju (TS)
 3. Jika Saudara/(i) merasa setuju (S)
 4. Jika Saudara/(i) merasa sangat setuju (SS)

4. Dan berilah tanda (v) untuk setiap pernyataan tentang “HARAPAN” terhadap Klinik Unismuh Medical Centre (UMC) berdasarkan seberapa pentingkah pernyataan itu bagi anda, pada kolom :

1. Jika Saudara/(i) merasa sangat tidak penting (STP)
2. Jika Saudara/(i) merasa tidak penting (TP)
3. Jika Saudara/(i) merasa penting (P)
4. Jika Saudara/(i) merasa sangat penting (SP)

Instrumen Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Kenyataan				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
Menurut saya,		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan prosedur medis yang ditetapkan								
2	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien								
3	Dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dan memberikan edukasi pencegahan agar tidak terulang kondisi tersebut								
4	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan								
5	Apoteker menjelaskan obat yang telah diresepkan dan cara minum obatnya								
Assurance / Kepastian		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
Menurut saya,		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit anda dengan cukup baik sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan								
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat medis yang lengkap								

3	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien								
4	Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman								
5	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien								
Tangibles / Nyata		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
Menurut saya,		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bangunan klinik terlihat indah dan bersih								
2	Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dilengkapi toilet dan air bersih								
3	Ruangan di klinik memiliki peralatan yang lengkap								
4	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih								
5	Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas dari arah kampus								
6	Ketersediaan tenaga medis dalam melayani pasien di jam operasional								
Empathy / Empati		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
Menurut saya,		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien								
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien								
3	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam proses konsultasi								
4	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah								
Responsiveness / Daya Tanggap		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
Menurut saya,		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien								
2	Perawat tanggap melayani pasien								
3	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik								

4	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat								
5	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur								

Instrumen Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Nilai				Ket
		STS	TS	S	SS	
Kepuasan Umum (<i>General Satisfaction</i>)		1	2	3	4	
1	Pelayanan medis yang saya terima hampir sempurna					
2r	Saya tidak puas dengan beberapa hal tentang pelayanan medis yang saya terima					
Perilaku Profesionalisme (<i>Technical Quality</i>)		STS	TS	S	SS	
1	Petugas admisi menyampaikan informasi dengan jelas					
2r	Cara dokter menyampaikan kondisi kesehatan saya membuat saya cemas					
3	Ketika saya memperoleh pelayanan medis, mereka berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan kepada saya					
4r	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas					
Interepersonal Manner		STS	TS	S	SS	
1	Dokter memperlakukan saya dengan cara yang sangat ramah dan sopan					
2r	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan selama berada di klinik ini					
Communication		STS	TS	S	SS	
1	Dokter menjelaskan tentang alasan dilakukan pemeriksaan kesehatan dan memberikan edukasi terkait penyakit saya					
2r	Dokter terkadang mengabaikan apa yang saya katakan pada mereka					
Financial Aspect		STS	TS	S	SS	
1r	Saya merasa besarnya biaya tindakan pelayanan gigi tidak sepadan dengan					

	fasilitas yang saya peroleh					
2r	Saya harus membayar tindakan medis lebih banyak daripada yang saya sanggupi					
<i>Time Spent with Doctor</i>		STS	TS	S	SS	
1r	Mereka yang memberikan pelayanan medis terhadap saya terkadang bergegas terlalu cepat dalam memeriksa kondisi saya					
2r	Dokter terlalu terburu buru dalam memeriksa saya					
<i>Accessibility Convenience</i>		STS	TS	S	SS	
1	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi di klinik ini					
2r	Di klinik ini, orang orang harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan					



Lampiran Analisis Univariat

1. KUALITAS PELAYANAN

a) Reliability

Statistics

		TOTAL KENYATAAN RELIABILITY	TOTAL HARAPAN RELIABILITY
N	Valid	188	188
	Missing	0	0
Mean		17.68	18.45
Median		18.00	20.00
Minimum		7	7
Maximum		20	20

TOTAL KENYATAAN RELIABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	1	.5	.5	.5
12	1	.5	.5	1.1
13	1	.5	.5	1.6
15	39	20.7	20.7	22.3
16	19	10.1	10.1	32.4
17	26	13.8	13.8	46.3
18	15	8.0	8.0	54.3
19	30	16.0	16.0	70.2
20	56	29.8	29.8	100.0
Total	188	100.0	100.0	

TOTAL HARAPAN RELIABILITY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	1	.5	.5	.5
15	30	16.0	16.0	16.5
16	9	4.8	4.8	21.3
17	11	5.9	5.9	27.1
18	19	10.1	10.1	37.2
19	21	11.2	11.2	48.4
20	97	51.6	51.6	100.0
Total	188	100.0	100.0	

kategori realibity (kenyataan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	185	98,4	98,4	98,4
Valid KURANG	3	1,6	1,6	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI RELIABILITY (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	187	99,5	99,5	99,5
Valid KURANG	1	,5	,5	100,0
Total	188	100,0	100,0	

b) Assurance

Statistics

		TOTAL KENYATAAN ASSURANCE	TOTAL HARAPAN ASSURANCE
N	Valid	188	188
	Missing	0	0
Mean		17.73	18.87
Median		18.00	20.00
Minimum		11	12
Maximum		20	20

TOTAL KENYATAAN ASSURANCE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11	1	.5	.5	.5
	13	2	1.1	1.1	1.6
	14	3	1.6	1.6	3.2
	15	37	19.7	19.7	22.9
	16	18	9.6	9.6	32.4
	17	18	9.6	9.6	42.0
	18	24	12.8	12.8	54.8
	19	27	14.4	14.4	69.1
	20	58	30.9	30.9	100.0
	Total		188	100.0	100.0

TOTAL HARAPAN ASSURANCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
12	1	.5	.5	.5
13	1	.5	.5	1.1
14	1	.5	.5	1.6
15	16	8.5	8.5	10.1
16	3	1.6	1.6	11.7
17	14	7.4	7.4	19.1
18	22	11.7	11.7	30.9
19	14	7.4	7.4	38.3
20	116	61.7	61.7	100.0
Total	188	100.0	100.0	

KATEGORI ASSURANCE (KENYATAAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	182	96,8	96,8	96,8
KURANG	6	3,2	3,2	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI ASSURANCE (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	185	98,4	98,4	98,4
KURANG	3	1,6	1,6	100,0
Total	188	100,0	100,0	

c) Tangible

Statistics

		TOTAL KENYATAAN TANGIBLE	TOTAL HARAPAN TANGIBLE
N	Valid	188	188
	Missing	0	0
Mean		21.16	22.37
Median		21.00	23.00
Minimum		15	13
Maximum		24	24

TOTAL KENYATAAN TANGIBLE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15	2	1.1	1.1	1.1
16	2	1.1	1.1	2.1
17	4	2.1	2.1	4.3
18	23	12.2	12.2	16.5
19	18	9.6	9.6	26.1
20	26	13.8	13.8	39.9
21	26	13.8	13.8	53.7
22	18	9.6	9.6	63.3
23	25	13.3	13.3	76.6
24	44	23.4	23.4	100.0
Total	188	100.0	100.0	

TOTAL HARAPAN TANGIBLE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
13	1	.5	.5	.5
16	1	.5	.5	1.1
18	13	6.9	6.9	8.0
19	9	4.8	4.8	12.8
20	14	7.4	7.4	20.2
21	19	10.1	10.1	30.3
22	14	7.4	7.4	37.8
23	24	12.8	12.8	50.5
24	93	49.5	49.5	100.0
Total	188	100.0	100.0	

KATEGORI TANGIBLE (KENYATAAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	180	95,7	95,7	95,7
KURANG	8	4,3	4,3	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI TANGIBLE (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	186	98,9	98,9	98,9
KURANG	2	1,1	1,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

d) Emphaty

Statistics

		TOTAL KENYATAAN EMPHATY	TOTAL HARAPAN EMPHATY
N	Valid	188	188
	Missing	0	0
Mean		14.33	15.10
Median		15.00	16.00
Minimum		7	7
Maximum		16	16

TOTAL KENYATAAN EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	1	.5	.5	.5
11	1	.5	.5	1.1
12	44	23.4	23.4	24.5
13	22	11.7	11.7	36.2
14	20	10.6	10.6	46.8
15	18	9.6	9.6	56.4
16	82	43.6	43.6	100.0
Total	188	100.0	100.0	

TOTAL HARAPAN EMPHATY

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7	1	.5	.5	.5
8	1	.5	.5	1.1
12	21	11.2	11.2	12.2
13	9	4.8	4.8	17.0
14	10	5.3	5.3	22.3
15	21	11.2	11.2	33.5
16	125	66.5	66.5	100.0
Total	188	100.0	100.0	

KATEGORI EMPHATY (KENYATAAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	186	98,9	98,9	98,9
KURANG	2	1,1	1,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI EMPHATY (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	186	98,9	98,9	98,9
KURANG	2	1,1	1,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

e) Responsiveness

Statistics

		TOTAL KENYATAAN RESPONSIVEN ESS	TOTAL HARAPAN RESPONSIVEN ESS
N	Valid	188	188
	Missing	0	0
Mean		17.64	18.78
Median		18.00	20.00
Minimum		9	9
Maximum		20	20

TOTAL KENYATAAN RESPONSIVENESS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9	1	.5	.5	.5
14	4	2.1	2.1	2.7
15	46	24.5	24.5	27.1
16	21	11.2	11.2	38.3
Valid 17	15	8.0	8.0	46.3
18	14	7.4	7.4	53.7
19	21	11.2	11.2	64.9
20	66	35.1	35.1	100.0
Total	188	100.0	100.0	

TOTAL HARAPAN RESPONSIVENESS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9	1	.5	.5	.5
10	1	.5	.5	1.1
15	20	10.6	10.6	11.7
16	9	4.8	4.8	16.5
Valid 17	12	6.4	6.4	22.9
18	10	5.3	5.3	28.2
19	17	9.0	9.0	37.2
20	118	62.8	62.8	100.0
Total	188	100.0	100.0	

KATEGORI RESPONSIVENESS (KENYATAAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BAIK	183	97,3	97,3	97,3
Valid KURANG	5	2,7	2,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI RESPONSIVENESS (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	186	98,9	98,9	98,9
KURANG	2	1,1	1,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	181	96,3	96,3	96,3
KURANG	7	3,7	3,7	100,0
Total	188	100,0	100,0	

KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BAIK	186	98,9	98,9	98,9
KURANG	2	1,1	1,1	100,0
Total	188	100,0	100,0	

2. KEPUASAN PASIEN

a) Kepuasan Umum

KATEGORI KEPUASAN UMUM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	188	100,0	100,0	100,0

b) Perilaku Profesionalisme

KATEGORI PERILAKU PROFESIONALISME

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	143	76.1	76.1	76.1
KURANG	45	23.9	23.9	100.0
Total	188	100.0	100.0	

c) Interpersonal Manner

KATEGORI INTERPERSONAL MANNER

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	188	100.0	100.0	100.0

d) Communication

KATEGORI COMMUNICATION

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	188	100.0	100.0	100.0

e) Financial Aspect

KATEGORI FINANCIAL ASPECT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	181	96.3	96.3	96.3
KURANG	7	3.7	3.7	100.0
Total	188	100.0	100.0	

f) Time Spent with Doctor

KATEGORI TIME SPENT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	178	94.7	94.7	94.7
KURANG	10	5.3	5.3	100.0
Total	188	100.0	100.0	

g) Accessibility Convenience

KATEGORI ACCESSIBILITY CONVENIENCE

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	188	100.0	100.0	100.0

KATEGORI KEPUASAN PASIEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	149	79.3	79.3	79.3
KURANG	39	20.7	20.7	100.0
Total	188	100.0	100.0	

Lampiran Analisis Bivariat

1) HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) * KATEGORI KEPUASAN PASIEN	188	100.0%	0	0.0%	188	100.0%

KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) * KATEGORI KEPUASAN PASIEN
Crosstabulation

		KATEGORI KEPUASAN PASIEN		Total
		PUAS	KURANG	
KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN)	BAIK	Count 146 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 80.7%	Count 35 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 19.3%	181 100.0%
	KURANG	Count 3 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 42.9%	Count 4 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 57.1%	7 100.0%
Total		Count 149 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 79.3%	Count 39 % within KATEGORI KUALITAS PELAYANAN (KENYATAAN) 20.7%	188 100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.859 ^a	1	.016		
Continuity Correction ^b	3.785	1	.052		
Likelihood Ratio	4.639	1	.031		
Fisher's Exact Test				.035	.035
Linear-by-Linear Association	5.828	1	.016		
N of Valid Cases	188				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.45.

b. Computed only for a 2x2 table



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Alamat: Lt.3 KEPK Jl. Sultan Alauddin No. 259, E-mail: ethics@med.unismuh.ac.id, Makassar, Sulawesi Selatan

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 451/UM.PKE/XII/45/2023

Tanggal: 06 Desember 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	20231029200	Nama Sponsor	-
Peneliti Utama	Fikria Arika		
Judul Peneliti	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unismuh Medical Centre (UMC)		
No Versi Protokol	2	Tanggal Versi	01 Desember 2023
No Versi PSP	1	Tanggal Versi	26 Oktober 2023
Tempat Penelitian	Unismuh Medical Centre (UMC)		
Jenis Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 06 Desember 2023 Sampai Tanggal 06 Desember 2024	
Ketua Komisi Etik Penelitian FKIK Unismuh Makassar	Nama : dr. Muh. Ihsan Kitta, M.Kes.,Sp.OT(K)	Tanda tangan: 	06 Desember 2023
Sekretaris Komisi Etik Penelitian FKIK Unismuh Makassar	Nama : Juliani Ibrahim, M.Sc,Ph.D	Tanda tangan: 	06 Desember 2023

Kewajiban Peneliti Utama:

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk Persetujuan sebelum di implementasikan
- Menyerahkan laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 jam dan di lengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
- Menyerahkan Laporan Kemajuan (Progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian setahun untuk penelitian resiko rendah
- Menyerahkan laporan akhir setelah penelitian berakhir
- Melaporkan penyimpangan dari protokol yang disetujui (Protocol deviation/violation)
- Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS KEDOKTERAN & ILMU KESEHATAN

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Tlp. 0411- 840 199, 866 972 Fax, 0411 – 840 211 Makassar, Sulawesi Selatan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1070/05/A.6-II/X/1444/2022
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Makassar; 28 Rabi'ul Awal 1444 H
24 Oktober 2022 M

Kepada Yth:
Ketua LP3M Unismuh Makassar
di – Makassar

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semoga segala aktivitas keseharian kita bernilai ibadah disisi Allah SWT, Amin. Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian dalam rangka penyelesaian Studi Pendidikan Dokter mahasiswa atas :

Nama : Fikria Arika
Tempat / Tanggal Lahir : Tokalimbo, 7 Juli 1999
Stambuk : 105421111119
Program Studi : Pendidikan Kedokteran
Tempat Penelitian : Unismuh Makassar

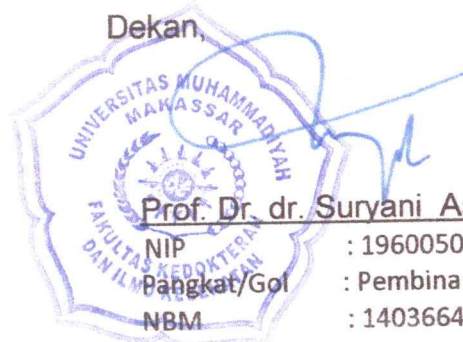
Judul : "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Civitas di Unismuh Medical Center (UMC)"

Menindaklanjuti hal tersebut di atas, maka kami memohon kepada Bapak ketua LP3M Unismuh Makassar kiranya berkenan memberikan surat izin dalam rangka pelaksanaan kegiatan tersebut

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan *jazakumullahu khaeran katsiraa.*

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabakatuh.

Dekan,



Prof. Dr. dr. Suryani As'ad, M.Sc., GK(K)

NIP : 196005041986012002
Pangkat/Gol : Pembina Utama/IVe
NBM : 1403664



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

02 Rabiul Akhir 1444 H
27 October 2022 M

Nomor : 3192/05/C.4-VIII/X/1444/2022
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala
Unismuh Medical Center (UMC)
di –
Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1070/05/A.6-II/IX/1444/2022 tanggal 24 Oktober 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **FIKRIA ARIKA**
No. Stambuk : **10542 111119**
Fakultas : **Fakultas Kedokteran**
Jurusan : **Pendidikan Kedokteran**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Civitas di Unismuh Medical Center (UMC)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 1 Nopember 2022 s/d 31 Desember 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Fikria Arika
Nim : 105421111119
Program Studi : Kedokteran

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4 %	10 %
2	Bab 2	14 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	8 %	10%
6	Bab 6	7 %	10%
7	Bab 7	0 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 7 November 2023

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursinah, S.Hum.,M.I.P
NBM. 964 591

Fikria arika 105421111119 Bab I

ORIGINALITY REPORT



4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

rsjdsuibangkong.kalbarprov.go.id

Internet Source

2%

2

123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

2%



Fikria arika 105421111119 Bab II

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX



13%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repo.iain-tulungagung.ac.id

Internet Source

7%

2

Submitted to Universitas Ibn Khaldun

Student Paper

5%

3

Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Student Paper

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Fikria arika 105421111119 Bab III

ORIGINALITY

6%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id

Internet Source

6%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off



Fikria arika 105421111119 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



9%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.untan.ac.id

Internet Source

3%

2

core.ac.uk

Internet Source

3%

3

id.123dok.com

Internet Source

3%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches



Fikria arika 105421111119 Bab V

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



8%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



1

repository.stikesdrsoebandi.ac.id

Internet Source

4%

2

repository.stikstellamarismks.ac.id

Internet Source

2%

3

repository.um.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches



Fikria arika 105421111119 Bab VI

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.uui.ac.id

Internet Source

4%

2

Ade Tyas Mayasari, Sri Supriyati, Ritawati Ritawati, Sista Rahayu, Eniwati Eniwati, Eva Arpiana. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur", *Journal of Current Health Sciences*, 2021

Publication

2%

3

ojs.unimal.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

Fikria arika 105421111119 Bab VII

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX



0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

Off

