

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS JAMBON DAN PUSKESMAS SAMPUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Syamsul Ghofur

NIM : 11412638

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2015**

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS JAMBON DAN PUSKESMAS SAMPUNG**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat  
guna memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Syamsul Ghofur

NIM : 11412638

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jambon Dan Puskesmas Sampung

Nama : Syamsul Ghofur

Program studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhamadiyah Ponorogo

Ponorogo, , 11 September 2015

Pembimbing I



(Titi Rapini, SE, MM)  
NIK. 19630505 199001 11

Pembimbing II



(Sukmono H. Hotojo, SE, MM)  
NIK. 19510830 199903 14

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



( Titi Rapini, SE, MM )  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :



(Titi Rapini, SE, MM)  
NIK. 19630505 199001 11



(Umi Farida, SE, MM)  
NIK.19610110 199112 13



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIK.19760508 200501 11

## RINGKASAN

Syamsul Gofur, Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jambon Dan Puskesmas Sampung, Skripsi. Ponorogo: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo 2015.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati di Puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas Jambon dan puskesmas Sampung, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari 43 pasien puskesmas Jambon dan 57 pasien puskesmas Sampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan angket. Teknis analisis yang digunakan adalah uji *paired samples t-test* dan *independent samples t-test*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) bahwa nilai rata-rata harapan dan kenyataan puskesmas Jambon adalah  $18 > 14,26$  dengan nilai signifikan  $0.688 > 0.05$  yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada

harapan dan kenyataan di puskesmas Jambon. nilai rata-rata harapan dan kenyataan puskesmas Sampung adalah  $15.61 < 16.37$  dengan nilai signifikan  $0.688 > 0.05$  yang berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada harapan dan kenyataan di puskesmas Jambon. Artinya harapan pasien pada puskesmas Jambon dan puskesmas Sampung sudah terpenuhi.(2)Terdapat perbedaan kepuasan pasien pada dimensi tangible  $-1.7209 > -3.2807$ , daya tanggap (responsiveness)  $-0.8605 > -1.9298$ , jaminan (assurance)  $-3488 < -2.0000$ , empati  $-0.8685 > -2.0175$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa adanya perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang signifikan pada puskesmas Jambon dan puskesmas Sampung. Sedangkan pada dimensi kehandalan (reability)  $-1.5581 > -2.0526$  dengan nilai sigma  $0.331 > 0.05$ . Angka tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas Jambon dan Puskesmas Sampung.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JAMBON DAN PUSKESMAS SAMPUNG” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM. selaku pembimbing I serta Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Bapak Sukmono H. Hutojo, SE, MM selaku dosen pembimbing II atas segala arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.

4. Kepala Puskesmas serta seluruh karyawan puskesmas Jambon dan puskesmas Sampung yang telah memberikan ijin penelitian dan sekaligus banyak membantu kegiatan dalam penelitian ini.
5. Semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang banyak memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materil sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ponorogo, 11 September 2015

Penulis

(SYAMSUL GHOFUR)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, karya sederhana ini rampung kususun. Skripsi, aku begitu sulit memposisikan dirinya. Entahlah, kadang aku menganggap dia sebagai musuhku yang harus kutaklukan. Namun, ia juga pernah menjadi teman diskusi yang menyenangkan. Bersamanya, aku menuangkan gagasan sederhanaku. Bersamanya pula, aku merasakan kejenuhan. Dia memang sangat spesial. Namun beruntung aku bisa berkenalan baik dengannya, dan menghabiskan hari-hari dengan penuh semangat. Hingga akhirnya, perpisahan kami pun menyisakan kerinduan dan kenangan baik. Detik ini, kami resmi bercerai, terima kasih Kawan!

Seorang seniman sejati tidak akan membiarkan kertas menjadi kosong. Aku pun demikian, aku ingin menulis semua kebaikan. Tentang orang-orang yang selalu baik padaku. Syukur ku panjatkan pada Allah yang telah mengirimkan orang-orang terbaik dalam hidupku. Hingga kapan pun, aku akan terus merasakan kebaikan dan kehangatan dari mereka. Terima kasih, hai invisible hands! Kalianlah, selama ini memberikan begitu banyak dukungan, perhatian, kasih sayang, dan mengajarkan bagaimana mengeja cinta. Aku tidak sekadar menulis nama kalian di lembar persembahan ini. Aku ingin mengukir nama kalian dengan pahat terbaik di hatiku. Biarkan, biarkanlah nama kalian terus mengabadi hingga aku paham bahwa kalian akan terus menjadi istimewa. Namun, aku pun paham bahwa suatu saat kita tidak bisa lagi untuk saling melempar senyuman. Yang kita punya hanyalah kenangan, maka dengan kerendahan hati izinkan aku mengenang kalian.



Karya sederhana ini aku persembahkan untuk sepasang malaikatku. Mereka, yang dalam sujud-sujud panjangnya berdoa untuk kebaikanku. Terima kasih Ibu Muntianah dan Bpk M.Thohir. Maaf, hingga detik ini belum bisa menjadi anak yang berbakti dan belum bisa memberikan kalian calon menantu.

Kusampaikan terimakasih untuk nenek ku Mbah Kasiyah yang setia setiap pagi membuatkanku secangkir kopi yang berisi pencerahan-pencerahan super. Tausiah-tausiah ketenangan hati mu selalu akan ku rindu. Kau adalah Sang Pencerah Super.

Teruntuk sahabat seperjuangan KARMA 2011, kau keluarga baruku, yang telah memberikan semangat, motivasi, canda tawa, keceriaan serta pengalaman-pengalaman yang tak terlupakan. Semoga keluarga kecil ini selalu terjaga dan Cita-cita serta impian kita dapat tercapai. Kalian Luar Biasa.....!!

Dan tak lupa karya sederhana ini ku persembahkan untuk seorang yang special (SEBUT SAJA MAWAR) dialah sosok yang meninspirasi, yang mendewasakan ku dalam memandang takdir hidup, dan memberikan harmonisasi kehidupan serta mendongkrak semangatku. Terimakasih sang pendongkrak. Semoga engaku tetap setroong.

*“KITA BEGITU BERBEDA DALAM SEMUA, KECUALI DALAM CINTA”*

## KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan , dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 10 September 2015



6000  
POSTAGE  
(SYAMSUL GHOFUR)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran .....	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3 Kualitas .....	14
2.1.4 Jasa.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.6 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	26

2.1.7	Kepuasan.....	32
2.1.8	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	40
2.2	Penelitian Terdahulu .....	43
2.3	Kerangka Pemikiran .....	46
2.4	Hipotesis .....	48

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
3.2	Populasi Dan Sempel Penelitian .....	50
3.2.1	Populasi.....	50
3.2.2	Sampel .....	51
3.3	Lokasi Penelitian .....	53
3.3.1	Pelayanan .....	54
3.3.2	Lokasi .....	54
3.3.3	Karakteristik Masyarakat .....	54
3.4	Metode Pengambilan Data.....	54
3.4.1	Studi Pustaka .....	55
3.4.2	Kuisisioner.....	55
3.4.3	Jenis Data Yang Diperlukan .....	56
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5.1	Variabel Terikat (Dependen) .....	57
3.5.2	Variabel Bebas (Independen) .....	57
3.6	Metode Analisis Data.....	60
3.6.1	Uji Validitas .....	60
3.6.2	Uji Reabilitas .....	61
3.6.3	Uji <i>Paried Samples T-test</i> .....	62

3.6.4 Uji Beda <i>Independent t-test</i> .....	63
--	----

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas .....	65
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Jambon .....	65
4.1.2 Gambaran Umum Puskesmas Sampung .....	67
4.2 Profil Responden.....	69
4.3 Pembahasan .....	76
4.3.1 Analisis Uji Validitas .....	76
4.3.2 Analisis Uji Reliabilitas .....	81
4.3.3 Deskripsi Hasil Analisa Data .....	84
4.3.4 Uji <i>paired samples t test</i> .....	128
4.3.5 Uji <i>Independent Samples T-test</i> .....	145
4.3.6 Implikasi Hasil Penelitian .....	154

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	159
5.2 Saran .....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir .....	47
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin Puskesmas Jambon .....	70
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Menurut Usia Puskesmas Jambon.....	70
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Menurut Pendidikan Puskesmas Jambon.....	71
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan Puskesmas Jambon .....	72
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin Puskesmas Sampung .....	73
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Menurut Usia Puskesmas Jambon.....	73
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Menurut Pendidikan Puskesmas Jambon .....	74
Tabel 4.8 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan Puskesmas Jambon .....	75
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Harapan Puskesmas Jambon .....	77
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas kenyataan Puskesmas Jambon.....	78
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Harapan Puskesmas Sampung.....	79
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Kenyataan Puskesmas Sampung .....	80
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas harapan Puskesmas Jambon.....	81
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kenyataan Puskesmas Jambon .....	82
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas harapan Puskesmas Sampung .....	83
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kenyataan Puskesmas Sampung.....	83
Tabel 4.17 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai kebersihan dan kerapihan puskesmas Jambon .....	85
Tabel 4.18 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai fasilitas yang memadai pada puskesmas Jambon.....	86

Tabel 4.19 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana puskesmas Jambon.....	87
Tabel 4.20 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai ketersediaan tempat parkir di puskesmas Jambon .....	88
Tabel 4.21 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai keryawan selalu ada pada saat jam kerja di puskesmas Jambon .....	89
Tabel 4.22 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai siap dimintai pertolongan kapan saja .....	90
Tabel 4.23 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai adil dalam melayani pasien .....	91
Tabel 4.24 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai pelayanan tepat waktu sesuai janji.....	92
Tabel 4.25 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai cepat tanggap pada keluhan pasie.....	93
Tabel 4.26 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai perhatian pada keluhan pasien.....	94
Tabel 4.27 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai informasi yang jelas dan mudah dipahami .....	95
Tabel 4.28 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai administrasi dan pendaftaran cepat.....	97
Tabel 4.29 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai ahli dalam menangani keluhan - pasien.....	98
Tabel 4.30 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai sabar dalam melayani pasien .....	99
Tabel 4.31 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai merasa aman dan nyaman selama berobat .....	100
Tabel 4.32 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai karyawan selalu mementingkan kepentingan pasien di puskesmas Jambon.....	101
Tabel 4.34 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai ramah dan sopan dalam menghadapi pasien.....	102
Tabel 4.35 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai perhatian secara pribadi kepada pasien .....	103

Tabel 4.36 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai karyawan mengerti apa yang dibutuhkan pasien .....	104
Tabel 4.37 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai petugas apotik memberikan informasi obat-obatan dengan jelas dan mudah dipahami .....	105
Tabel 4.38 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai kebersihan dan kerapihan puskesmas Sampung .....	107
Tabel 4.39 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai mengenai fasilitas yang memadai pada puskesmas Sampung .....	108
Tabel 4.40 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana puskesmas Sampung .....	109
Tabel 4.41 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai ketersediaan tempat parkir di puskesmas Sampung .....	110
Tabel 4.42 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai keryawan selalu ada pada saat jam kerja di puskesmas Sampung.....	111
Tabel 4.43 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai siap dimintai pertolongan kapan saja .....	112
Tabel 4.44 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai adil dalam melayani pasien .....	113
Tabel 4.45 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai pelayanan tepat waktu sesuai janji.....	114
Tabel 4.46 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai cepat tanggap pada keluhan pasie.....	115
Tabel 4.47 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai perhatian pada keluhan pasien.....	116
Tabel 4.48 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai informasi yang jelas dan mudah dipahami .....	117
Tabel 4.49 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai administrasi dan pendaftaran cepat.....	118
Tabel 4.50 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai sabar dalam melayani pasien .....	119
Tabel 4.51 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai merasa aman dan nyaman selama berobat .....	120



Tabel 4.52 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai karyawan selalu mementingkan kepentingan pasien di puskesmas Sampung .....	121
Tabel 4.53 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai ramah dan sopan dalam menghadapi pasien .....	122
Tabel 4.54 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai perhatian secara pribadi kepada pasien .....	124
Tabel 4.55 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai karyawan mengerti apa yang dibutuhkan pasien .....	125
Tabel 4.56 Tingkat harapan dan kenyataan mengenai petugas apotik memberikan informasi obat-obatan dengan jelas dan mudah dipahami .....	127
Tabel 4.57 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung) Puskesmas Jambon .....	128
Tabel 4.58 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Reability</i> (kehandalan) Puskesmas Jambon.....	129
Tabel 4.59 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Responsiviness</i> (daya tanggap) Puskesmas Jambon.....	131
Tabel 4.60 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>assurance</i> (Jaminan) Puskesmas Jambon.....	
Tabel 4.61 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi Empati Puskesmas Jambon .....	132
Tabel 4.62 Uji <i>Paired Samples T-test</i> total pada Puskesmas Jambon.....	134
Tabel 4.63 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) Puskesmas Sampung .....	136
Tabel 4.64 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Reability</i> (kehandalan) Puskesmas Sampung .....	137
Tabel 4.65 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Responsiviness</i> (Daya tanggap) Puskesmas Sampung.....	138

Tabel 4.66 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Puskesmas Sampung .....	139
Tabel 4.67 Uji <i>Paired Samples T-test</i> Dimensi Empati Puskesmas Jambon .....	141
Tabel 4.68 Uji <i>Paired Samples T-test</i> total pada Puskesmas Jambon.....	142
Tabel 4.69 Hasil Uji <i>Paired Samples T-test</i> pada Puskesmas Jambon .....	144
Tabel 4.70 Hasil Uji <i>Paired Samples T-test</i> pada Puskesmas Sampung.....	144
Tabel 4.72 Uji <i>Independent Samples T-test</i> dimensi <i>tangible</i> (bukti langsung) .....	147
Tabel 4.72 Uji <i>Independent Samples T-test</i> dimensi <i>reabiliti</i> (kehandalan) .....	148
Tabel 4.73 Uji <i>Independent Samples T-test</i> dimensi <i>responsiviness</i> (daya tanggap).....	150
Tabel 4.74 Uji <i>Independent Samples T-test</i> dimensi <i>assurance</i> (jaminan) .....	151
Tabel 4.68 Uji <i>Independent Samples T-test</i> dimensi empati.....	152