

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DI
KECAMATAN SEBERANG ULU II PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Dora Apriliza

NIM : 21 2013 150

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2017

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DI
KECAMATAN SEBERANG ULU II PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Dora Apriliza

NIM : 21 2013 150

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dora Apriliza
NIM : 21 2013 150
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Februari 2017

Penulis



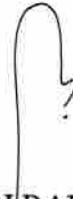

Dora Apriliza

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di
Kecamatan Seberang Ulu II Palembang
Nama : Dora Apriliza
NIM : 21 2013 150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 24 Januari 2017
Pembimbing,



DR. SRI RAHAYU S.E., M.M.
NIDN : /0206016702

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



HJ. MAFTUHAH NURRAHMI, SE., M.Si
NIDN : 0216057001

Motto dan Persembahan

- *"inna ma'al usriyusro"*
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Al - Insyirah, 6)
- *Keberhasilan tidak akan tercapai tanpa doa, usaha, dan ketabahan.*

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ♥ *Ayahanda (Jhoni Simora), dan Ibunda (Yuliarti) yang sangat menyayangi juga selalu mendoakanku dalam mewujudkan cita-cita dan keberhasilanku.*
- ♥ *Ayukku tercinta (Meva Simoranti dan Suami) yang selalu membantu dan menyemangatiku untuk mencapai keberhasilanku, dan Semua keluarga besarku yang selalu mendoakanku dan menantikan kelulusanku.*
- ♥ *Dosen pembimbingku ibu DR Hj. SRI RAHAYU S.E.,M.M yang selalu sabar membimbingku dalam menyusun skripsi ini.*
- ♥ *Jonathan Reinaldo Sencika SP yang menemaniku dikala sedih dan senang serta selalu memotivasi, dan mendoakanku dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- ♥ *Sahabat-sahabat terbaikku (Fika Anggerina, Linda Yani, dan Delima Warni) yang selalu mendo'akanku juga selalu memberikan senyumam terkuat untukku.*
- ♥ *Teman-teman seperjuanganku Sinta Priska, Siti Sofiatun, Anggi Dian Sari, Wahyu Yulianawanti, Monika Permata dll yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Thank's untuk kebersamaannya dalam suka dan duka, semoga kebersamaan kita menjadi kenangan terindah yang tak terlupakan.*
- ♥ *Alnamater yang tak terlupakan dan selalu kubanggakan FEB Universitas Muhammadiyah Palembang.*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang” tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih yang sangat tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku, yaitu ayah dan ibu (Jhoni Simora dan Yuliarti) yang telah sangat berjasa dalam mendidik, medo'akan, dan memberikan motivasi kepada penulis. Kepada saudaraku Meva Simoranti, terima kasih karena memberikan dorongan semangat, dan do'a yang tulus disetiap langkah dan perjuanganku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa izin, bantuan, dukungan, serta bimbingan, dari berbagai pihak, penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak DR. Fauzi Ridwan, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Ibu Hj.Maftuhah Nurrahmi,S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Diah Isnaini Asiati,S.E.,M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
5. Ibu DR. Hj. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku Pembimbing Skripsi
6. Ibu Zuhriyah,S.E.,M.Si selaku Pembimbing Akademik
7. Ibu Mismiwati Abdullah,S.E.,M.P selaku Dosen Metodologi Penelitian Konsentrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Seluruh Bapak, Ibu Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

DAFTAR ISI

BAGIAN AWAL

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	x
HALAMAN DAFTAR DIAGRAM	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAGIAN ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya	10
B. Landasan Teori	14
C. Hipotesis	17

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	18
B. Lokasi Penelitian	19
C. Operasional Variabel	19
D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Data yang Diperlukan	21
F. Metode Pengumpulan Data	21
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	22

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang.....	5
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pasien.....	19
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel IV.4 Deskripsi Data Puskesmas.....	36
Tabel IV.5 Deskripsi Data Puskesmas.....	37
Tabel IV.6 Deskripsi Data Berdasarkan Indikator Harga	38
Tabel IV.7 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga	38
Tabel IV.8 Deskripsi Data Berdasarkan Indikator Peralatan.....	39
Tabel IV.9 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Peralatan	39
Tabel IV.10 Deskripsi Data Berdasarkan Indikator Pelayanan	40
Tabel IV.11 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pelayanan.....	40
Tabel IV.12 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Kelengkapan Obat	41
Tabel IV.13 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kelengkapan Obat	41
Tabel IV.14 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Kesiediaan Pegawai	42
Tabel IV.15 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesiediaan Pegawai.....	42
Tabel IV.16 Deskripsi Data Kepuasan Pasien.....	43
Tabel IV.17 jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	43
Tabel IV.18 Perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Berdasarkan Indikator Harga	44

Tabel IV.19 Perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Berdasarkan Indikator Peralatan.....	46
Tabel IV.20 Perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Berdasarkan Indikator Pelayanan	47
Tabel IV.21 perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Berdasarkan Indikator Kelengkapan Obat.....	48
Tabel IV.22 Perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Berdasarkan Indikator Kesiediaan Pegawai.....	50
Tabel IV.23 Perbedaan Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Di Kecamatan Seberang Ulu Ii Palembang Secara Umum.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Deskripsi data dan Hasil Analisis Penelitian SPSS 16.0
- Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 4 Jadwal Penelitian Kegiatan
- Lampiran 5 Fotokopi Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Fotokopi Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 7 Fotokopi Sertifikat AIK
- Lampiran 8 Fotokopi Sertifikat TOEFL
- Lampiran 9 Fotokopi Sertifikat KKN
- Lampiran 10 Fotokopi Sertifikat Komputer
- Lampiran 11 Lembar Pengesahan Abstrak
- Lampiran 12 Biodata Penulis

Abstrak

Dora Apriliza/212013150/2017/Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Seberang Ulu II Palembang/Manajemen Pemasaran.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian komparatif yang membandingkan sampel yang satu dengan sampel yang lain. Terdapat empat variabel yang di bandingkan yaitu harga yang di tawarkan, kesabaran pegawai menghadapi pasien, obat yang di berikan lengkap, peralatan yang di sediakan, dan kesediaan pegawai dalam membantu. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung yang ingin berobat di Puskesmas, dan sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan teknik *Sampling Purposive*. Data primer diperlukan sebagai dasar analisis, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner. Teknik analisisnya yang digunakan adalah Uji Z test. Hasil analisis menunjukkan terdapat Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Perbedaan yang di maksud terdapat pada peralatan yang disediakan, kesabaran pegawai, kelengkapan obat.

Kata kunci : kepuasan pasien

Abstract

Dora Apriliza / 212013150/2017 / Difference Patient Satisfaction in District Health Clinics Seberang Ulu II Palembang / Marketing Management.

The problem of this research was Three was difference Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. The objective of the study was to know the difference Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. This study included a comparative study comparing the samples with each sample. There were four variables in the compare is the price in the offer, employee patience with patients, the drug that was given complete, the equipment is provided, and the willingness of employees to help. The population in the study were all visitors who wish to seek treatment at the health center, and samples were taken by 100 respondents with a purposive sampling techniques. Primary data is required as the basis for analysis, while the technique of data collection was a questionnaire. Analysis technique used is Uji Z Test. The analysis showed that there were differences Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. The difference was in the intent contained in the equipment supplied, employee patience, completeness drug.

Keywords: Patient Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan di tuntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitasnya. Serta dalam menghadapi era globalisasi sekarang, tidak ada lingkungan dunia bisnis yang mengabaikan pemasaran, karena keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada pemasaran. Melalui pemasaran pelanggan mendapatkan kesempatan untuk mengetahui apa yang di tawarkan oleh suatu perusahaan, dan perusahaan memiliki peluang untuk meyakinkan pelanggan untuk membeli produk atau jasa yang di tawarkan oleh perusahaan.

Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

Hasil akhir yang diharapkan pelanggan adalah kepuasan. Kajian kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menciptakan pelanggan yang merasa

puas akan bertahan, bahkan bisa menarik dan meyakinkan pelanggan yang baru. Kepuasan sendiri merupakan akumulasi dari banyak unsur yang dinilai dan dirasakan pelanggan. Salah satu unsur yang dimaksud adalah pelayanan.

Pelayanan adalah hal utama yang diperkirakan oleh perusahaan sebab pelayanan yang baik terhadap pelanggan menguntungkan bisnis. Biaya untuk mempertahankan kehendak baik pelanggan yang sudah ada lebih kecil ketimbang untuk menarik pelanggan yang baru atau menarik balik pelanggan. Perusahaan yang berkualitas tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang mendasarkan pada terpenuhinya permintaan, kebutuhan dan harapan konsumen. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, suatu organisasi perlu memberikan layanan yang bermutu yang merupakan kesesuaian antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan atau diterima. Pengukuran mutu layanan bisa dilakukan dengan pengukuran lima dimensi mutu sehingga bisa diketahui apakah suatu layanan itu bermutu atau tidak. Lima dimensi mutu adalah bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang,

ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas dan layanannya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan terdepan di masyarakat setelah rumah sakit, yang berfungsi melaksanakan pengembangan di bidang kesehatan, memberdayakan masyarakat dan memberikan layanan terpadu disegala bidang. Selama ini, pegawai sebelumnya menyadari bahwa belum semua layanan puskesmas memberikan pelayanan yang optimal sehingga membuat pasien tidak puas dengan pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya mahalnya biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Pembangunan kesehatan adalah sebagai salah satu upaya pemerintah yang diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup yang sehat bagi semua penduduk. Demi menciptakan jasmani yang sehat haruslah timbul dan tumbuh dari individu.

Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan manajemen yang baik, meningkatkan wawasan agar mampu mewujudkan pelayanan yang bermutu. salah satu daerah yang memiliki beberapa puskesmas yaitu Kecamatan Seberang Ulu II. Di daerah Kecamatan Seberang Ulu terdapat dua Puskesmas yaitu Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Sebagai lembaga kesehatan Puskesmas memberikan misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan, maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya. Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, puskesmas di tuntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan

yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjaring pendapat terhadap pasien perlu di lakukan agar pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang diharapkan sehingga terciptanya kepuasan pasien. Dengan terciptanya kepuasan maka dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Tabel I.1

Kepuasan pasien pada puskesmas di kecamatan seberang ulu II palembang

No	Variabel yang bisa membuat pasien puas/tidak puas	Puskesmas Taman Bacaan		Puskesmas Nagaswidak		Jumlah
		Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	
1	Biaya berobat	8	2	3	7	20
2	Peralatan puskesmas	6	4	9	1	20
3	Kesabaran pegawai	5	5	4	6	20
4	Kelengkapan obat	9	1	8	2	20
5	Kesediaan membantu pasien	7	3	6	4	20

Sumber : Hasil survei pendahuluan, 2016

Berdasarkan tabel I.1 diperoleh informasi terkait dengan kepuasan pasien pada puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang berdasarkan biaya berobat yang ditetapkan dimana untuk Puskesmas Taman Bacaan sebanyak 8 responden (40%) yang merasa puas karena bagi mereka biaya yang ditetapkan sesuai dengan kualitas obat yang di berikan

dan 2 responden (10%) yang merasa tidak puas dengan biaya berobat di Puskesmas Taman Bacaan karena bagi mereka biaya berobat yang di berikan terlalu mahal, sedangkan untuk Puskesmas Nagaswidak 3 responden (15%) yang merasa puas dan 7 responden (35%) yang merasa tidak puas dengan biaya berobat di Puskesmas Nagaswidak.

Berdasarkan pertanyaan tentang peralatan pada Puskesmas Taman Bacaan 6 responden (30%) yang merasa puas karena menurut pasien pelatan yang akan di gunakan di Puskesmas Taman Bacaan cukup lengkap dan 4 responden (20%) yang merasa tidak puas karena menurut mereka pelatan yang di gunakan tidak layak lagi untuk digunakan, sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak 9 responden (45%) yang merasa puas karena peralatan yang di gunakan lengkap dan layak untuk digunakan untuk pemeriksaan pasien. dan 1 responden (5%) yang merasa tidak puas karena peralatan yang akan di gunakan kurang bersih.

Berdasarkan pertanyaan tentang kesabaran pegawai pada Puskesmas Taman Bacaan mereka memiliki pendapat yang seimbang yaitu 5 responden (25%) yang merasa puas 5 responden (25%) yang merasa tidak puas, sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak 4 responden (20%) yang merasa puas karena pegawai sabar mendengarkan apa yang ingin di sampaikan/dikeluhkan pasien dan 6 responden (30%) yang merasa tidak puas karena pegawai tidak memperhatikan apa yang di inginkan pasien, pegawai juga tidak sabar menghadapi pasien, pegawai juga sering memperlambat proses berobat pasien.

Berdasarkan pertanyaan tentang kelengkapan obat pada Puskesmas Taman Bacaan 9 responden (45%) merasa puas karena obat yang dibutuhkan pasien selalu tersedia di puskesmas dan 1 responden (5%) yang merasa tidak puas karena kualitas obat yang di berikan kurang baik sehingga pasien merasa obat yang di minum tidak memberikan efek sehat, sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak 8 responden (40%) yang merasa puas karena obat yang di berikan baik juga selalu tersedia di puskesmas dan 2 responden (10%) yang merasa tidak puas karena obat yang di inginkan pasien kurang atau kehabisan stok obat sehingga membuat pasien menunggu lama untuk mengambil obat yang di butuhkan.

Berdasarkan pertanyaan tentang kesediaan membantu pasien pada Puskesmas Taman Bacaan 7 responden (35%) yang merasa puas karena pegawai sering membantu pasien untuk memberi informasi-informasi yang jelas kepada pasien sehingga tidak membuat pasien bingung berada di puskesmas dan 3 responden (15%) yang merasa tidak puas karena pegawai terlalu sibuk sehingga mereka tidak bisa untuk membatu pasien, sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak 6 responden (30%) yang merasa puas karena pasien yang tidak bisa membaca dan tidak kuat berjalan pegawai berusaha membantu untuk mengisi formulir yang akan di isi dan membantu pasien berjalan dan 4 responden (20%) yang merasa tidak puas karena pegawai tidak cepat dan tanggap dalam membantu pasien.

Beragam alasan pasien tersebut ada pula pasien yang menjawab bahwa tidak perlu biaya, peralatan, pelayanan, dan kelengkapan obat

karena pasien memiliki pertimbangan dengan tempat puskesmas yang berada lebih dekat dengan rumah. Berbagai macam alasan pasien untuk mendatangi puskesmas akan tetapi ada pula pasien yang sangat mengutamakan biaya, peralatan, pelayanan, dan kelengkapan obat walaupun berdampingan dengan rumah kalau puskesmas yang di datangi tidak memenuhi kebutuhan pasien atau tidak beretika atau tidak menghargai pasien maka ia tidak memperhatikan jauh dekatnya puskesmas tersebut. Pasien akan lebih memilih puskesmas yang akan membuat ia puas dan nyaman.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan yang selama di pelajari dalam konsentrasi manajemen pemasaran.

b. Manfaat Bagi Puskesmas

Memberikan masukan bagi puskesmas dalam menemukan masalah-masalah yang ada dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan.

c. Manfaat Bagi Almamater

Diharapkan penelitian ini akan menjadi salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya memiliki topik yang sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) dengan judul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. Rumusan masalah pada penelitian tersebut adalah bagaimana perbedaan tingkat kepuasan Antara pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan Antara pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo. Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel terdiri dari 96 responden (48 pasien umum, 48 pasien Jamkesmas) dari pasien rawat inap Puskesmas Mlonggo. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pada 10 indikator yang terdapat dalam IKM yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, tanggung jawab dokter, kemampuan dokter, kesopanan dan keramahan dokter, kepastian jadwal pelayanan, serta keamanan pelayanan antara pasien umum dan

pasien Jamkesmas dengan menggunakan uji *mann whitney*. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menghitung nilai perbedaan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Triharyani (2012) dengan judul Analisa Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kepuasan Pada Minimarket Indomart Dengan Alfamart Di Semarang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara menganalisis perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kepuasan pada minimarket indomart dengan alfamart di semarang ? adapun tujuannya adalah untuk mengetahui adakah perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kepuasan pada minimarket indomart dengan alfamart di semarang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 110 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling* karena populasinya *infinite*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan rumus *chi*-kuadrat (χ^2). Dari hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Indomart dan Alfamart di semarang. Hal ini

dibuktikan dengan nilai x^2 hitung $\geq x^2$ tabel maka tidak terdapat perbandingan kepuasan terhadap pelayanan Indomart dan Alfamart di Semarang.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Anita Susanti (2007) dengan judul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart Dan Mini Market Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah perbedaan kepuasan konsumen indomart dan alfamart terhadap lokasi, pelayanan, kelengkapan produk yang ditawarkan, harga, promosi, dan kenyamanan dalam berbelanja yang mempengaruhi pembelian ? adapun tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat perbedaan kepuasan konsumen indomart dan alfamart. Variabel yang digunakan yaitu kepuasan konsumen indomart dan kepuasan konsumen alfamart indikatornya lokasi, pelayanan, kelengkapan produk yang ditawarkan, promosi, harga dan kenyamanan berbelanja. Data yang digunakan adalah data sekunder, serta teknik pengumpulan datanya berupa dokumentasi atau wawancara. Populasi adalah beberapa diantara konsumen mini Market indomart dan alfamart, jumlah sampel sebanyak 100 orang, diambil menggunakan *Accidental Sampling*, analisis datanya menggunakan metode analisis uji t berpasangan dengan tingkat signifikan $\alpha=0,05$. Hasil penelitian setelah diadakan pengujian dengan *chi Square* masing-masing variabel tidak ditemukan perbedaan yang signifikan sebesar 0,002 berada dibawah level of significance yang digunakan ($\alpha = 0,05$) sehingga H_0 ditolak.

B. Landasan Teori

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2009:139) sebagai berikut kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan, dibandingkan dengan harapannya .

Fandy Tjiptono (2007:349) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai riset, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan).

Rasa puas itu timbul sebagai akibat dari kreatifitas organisasi jasa dalam menangani masalah-masalah yang sedang maupun yang dihadapi. Dalam lingkungan persaingan yang ketat dan terjadinya penurunan laba, yang harus dilakukan perusahaan era tahun 1990-an adalah mempertahankan pelanggan, banyak manfaat yang diperoleh dari strategi pemasaran rasional ini, Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan diperlukan beberapa faktor yang diperlukan untuk implementasinya yaitu kemampuan karyawan, tingkat keuntungan yang diharapkan, tingkat keterlibatan yang diharapkan, pengalaman yang dimiliki perusahaan dalam melakukan pemasaran relasional sebelumnya, serta kemampuan untuk mengukur kinerja relasional yang dilakukan. (Rambat Lupiyoadi, 2008:196).

2. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono (2008:25) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering di gunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur, antara lain meliputi :

- a. Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik pokok inti, yang dibeli seperti: kecepatan, kapasitas, kemudahan, dan kenyamanan.
- b. Ciri atau keistimewaan tambahan (*Featurex*), yaitu karakteristik perlengkapan, seperti : kelengkapan rancangan atau tambahan kemudahan.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil suatu produk akan terganggu pemakainya seperti : sering macet, cepat rusak.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance Tosfesi cation*), yaitu sejauh mana karakteristik rancangan dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditentukan sebelumnya, seperti standar keamanan terpenuhi.
- e. Daya tahan (*Durability*), yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan mencakup teknis maupun seumur ekonomis.
- f. Kemampuan layanan (*serviceability*), yaitu kelengkapan pelayanan yang diberikan, seperti : kecepatan, kenyamanan, mudah, dan reparasi serta penanganan keluhan ataupun keraguan konsumen baik sebelum, maupun sesudah pembelian.

- g. Daya tarik (*estetika*), yaitu kemampuan produk dalam mempesona panca indra, seperti : bentuk yang menarik, mode/desain yang artistikmaupun perpaduan warna yang serasi.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*parceivedquality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2008:26) dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut :

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni memberikan pelayanan yang di janjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Faktor utama penentu pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithamal dan bitner dalam rambat lupiyodi,1996:192).

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut : (Kotler, dalam Rambat Lupiyodi, 2011:192)

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

C. Hipotesis

Ada Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:11), jenis penelitian terbagi menjadi tiga yaitu :

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan, yang variabelnya masih sama dengan variabel mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang akan digunakan penulis adalah penelitian komparatif yaitu penulis ingin mengetahui perbedaan kepuasan pasien di puskesmas kecamatan seberang ulu II palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Seberang Ulu II Palembang, Adapun puskesmas yang ada di Kecamatan Seberang Ulu II ini adalah :

1. Puskesmas Taman Bacaan Jl. KH Azhari Ir. Taman Bacaan RT 06 Tangga Takat Palembang.
2. Puskesmas Nagaswidak Jl. Ahmad Yani Lr Gumai RT 22, 14 Ulu

C. Operasionalisasi Variabel

Tabel III
Variabel, Definisi, Sub Variabel, Indikator

Variabel	Definisi	Sub Variabel	Indikator
Kepuasan Pasien (Y)	Tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja atau hasil yang pasien rasakan di Puskesmas Kecamatan Seberang Ulu II, dibandingkan dengan yang di harapan pasien.	Bukti Fisik (X1)	Peralatan Puskesmas
		Keandalan (X2)	Kelengkapan obat
		Daya Tanggap (X3)	Kesediaan membantu pasien
		Jaminan dan Kepastian (X4)	Biaya berobat
		Empati (X5)	Kesabaran pegawai

Sumber : Gagasan Berdasarkan Teori Fandy Tjiptono (2008:27)

D. Populasi dan Sampel

Populasi (N) menurut Sugiyono (2016:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi (N) dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Seberang Ulu II Palembang pada bulan November 2016. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan November 2016. Penelitian ini bersifat *infinite* (tidak terbatas) karena populasi dalam penelitian ini tidak dapat dihitung atau tidak diketahui dengan pasti.

Sampel (n) menurut Sugiyono (2016:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel adalah *non probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016: 218). Kemudian teknik *sampling* yang digunakan yaitu menggunakan *Sampling Purposive* dimana dalam teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 (seratus) responden dimana telah memenuhi standar penelitian. Sampel yang layak dalam penelitian adalah sedikitnya 30 sampai dengan 500. Sugiyono (2016:103).

E. Data yang Diperlukan

Berdasarkan cara memperolehnya data ada 2, yaitu :

Menurut Sugiyono (2016 : 156) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi :

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (tidak melalui perantara).

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (diperoleh dan dicatat oleh orang lain).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Adapun data primer didapatkan penulisan secara langsung melalui pengumpulan data dari responden berupa kuesioner tentang pelayanan.

F. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016 : 157), teknik pengumpulan data terdiri dari :

1. Wawancara (Interview), digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. **Angket (Kuesioner)**, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.
3. **Observasi**, sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Kuesioner (angket). Kuesioner diberikan langsung pada pasien Puskesmas yang ada di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016 : 14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2, yaitu :

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Untuk mengkuantitatifkan data kualitatif digunakan skala *Likert*.

2. Teknik Analisis

- a. Teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan adalah tabulasi persentase
- b. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus uji Z test. Untuk pengujian beda dua rata-rata dengan sampel besar $n > 30$ uji statistiknya menggunakan distribusi Z. Menurut M.Iqbal Hasan (2010:151-152)

Langkah-langkah Penguji Uji Z test :

1) Merumuskan Hipotesis

H_0 : tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada puskesmas di kecamatan seberang Ulu II Palembang

H_1 : ada perbedaan kepuasan pasien pada puskesmas di kecamatan seberang Ulu II Palembang

2) Formulasi hipotesis

a) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$H_1 : \mu_1 > \mu_2$

b) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$H_1 : \mu_1 < \mu_2$

c) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

3) Penentuan nilai α dan nilai Z tabel (Z_α)

Mengambil nilai α sesuai soal (kebijakan), kemudian menentukan nilai Z_α atau $Z_{\alpha/2}$ dari tabel.

4) Kriteria pengujian

a) Untuk $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ dan $H_1 : \mu_1 > \mu_2$

(1) H_0 diterima jika $Z_o \leq Z_\alpha$

(2) H_0 ditolak jika $Z_o > Z_\alpha$

b) Untuk $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ dan $H_1 : \mu_1 < \mu_2$

(1) H_0 diterima jika $Z_o \geq -Z_\alpha$

(2) H_0 ditolak jika $Z_o < -Z_\alpha$

c) Untuk $H_0 : \mu_1 = \mu_2$ dan $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

(1) H_0 diterima jika $-Z_\alpha \leq Z_o \leq Z_\alpha$

(2) H_0 ditolak jika $Z_o > Z_\alpha$ atau $Z_o < -Z_\alpha$

5) Uji Statistik

a) Jika simpangan baku populasi diketahui :

$$Z_o = \frac{X_1 - X_2}{\sigma_{X_1 - X_2}} \text{ dengan } \sigma_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}$$

b) Jika simpangan baku populasi tidak diketahui :

$$Z_o = \frac{X_1 - X_2}{s_{X_1 - X_2}} \text{ dengan } \sigma_{X_1 - X_2} = \sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}$$

6) Kesimpulan

Kesimpulan pengujian merupakan penerimaan atau penolakan

- a) Jika H_0 diterima maka H_1 ditolak
- b) Jika H_0 ditolak maka H_1 diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II

Di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang terdapat dua puskesmas yaitu Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak adapun gambaran umum dari masing-masing puskesmas :

a. Puskesmas Taman Bacaan

Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat adalah salah satu puskesmas yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Puskesmas Taman Bacaan dahulunya adalah puskesmas pembantu yang merupakan cabang Puskesmas I di plaju. Puskesmas ini cukup ramai di kunjungi oleh masyarakat yang membutuhkannya. Dengan semakin ramainya pengunjung dan semakin luasnya kebutuhan kesehatan masyarakat sekitar puskesmas maka puskesmas ini dikembangkan menjadi sebuah puskesmas induk yang di kelola oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang.

Puskesmas Taman Bacaan terletak di Kecamatan Seberang Ulu II tepatnya di Kelurahan Tangga Takat. Puskesmas ini terletak di pinggir Sungai Musi sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat yang membutuhkannya.

Puskesmas ini dahulunya adalah sebuah Puskesmas Pembantu 16 Ulu sehingga sampai saat ini puskesmas taman bacaan di kenal sebagai Puskesmas 16 Ulu Taman Bacaan dengan kelurahan hanya 16 Ulu. Sekarang Puskesmas ini telah di pecah menjadi 3 Kelurahan yakni Kelurahan Tangga Takat, 16 Ulu, dan Sentosa dengan letaknya di Kelurahan Tangga Takat Irg. Taman Bacaan. Pada tahun 1997, pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Kesehatan memutuskan untuk mengubah nama Puskesmas 16 Ulu menjadi Puskesmas Taman Bacaan. Dan pada tahun 2002 Puskesmas Taman Bacaan menjadi Puskesmas Kecamatan Seberang Ulu II dengan di pusatkannya tempat pemeriksaan calon jemaah haji pada tahun 2009 di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Puskesmas Taman Bacaan ini dahulunya adalah puskesmas pembantu yang merupakan cabang puskesmas 1.d Palju. Puskesmas ini cukup ramai di kunjungi oleh msyarakat yang membutuhkannya. Dengan semakin ramainya pengunjung dan semakin luasnya kebutuhan kesehatan masyarakat sekitar puskesmas maka puskesmas ini di kembangkan menjadi sebuah puskesmas induk yang di kelola oleh Dinas Kesehatan Kota Palembang.

Sejak tanggal 2 Mei 1987, Puskesmas Pembantu 16 Ulu cabang Puskesmas 1.d Plaju ini di serahkan kepada Dinas Kesehatan Kota Palembang dan di beri nama Puskesmas 16 Ulu. Sejak saat itu, setiap kegiatan puskesmas selalu dalam pengawasan Dinas Kesehatan Kota Palembang.

Berdasarkan SK Walikota Palembang tertanggal 1 April 1997, nama Puskesmas 16 Ulu diganti menjadi Puskesmas Taman Bacaan Palembang dengan wilayah kerja meliputi Kelurahan Tangga Takat, 16 Ulu dan Sentosa, Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

Puskesmas Taman Bacaan telah di rehabilitasi total pada bulan juni 2009 dan telah di fungsikan sejak Desember 2009. Puskesmas Taman Bacaan telah di tunjuk/di bentuk sebagai Puskesmas Santun Usila Berdasarkan SK Walikota bulan Januari no. 126 th 2010.

b. Puskesmas Nagaswidak

Puskesmas Nagaswidak terletak di Kecamatan Seberang Ulu II, tepatnya di Kelurahan 14 Ulu. Puskesmas ini terletak di Jalan A. Yani Lrg. Gumay Gang Bangdes RT 22. Puskesmas Nagaswidak mempunyai wilayah kerja seluas 301 Ha.

Puskesmas Nagaswidak ini berdiri pada tahun 1978 dan memulai pembangunan gedung pada bulan Februari tahun 1980. Perubahan atau perbaikan gedungnya dilakukan pada tahun 1987, yaitu perbaikan ruangan atau kamar lainnya. Kemudian pada tahun 2004, diadakan perbaikan dan penambahan ruangan. Pada tahun 2006-2007, melalui proyek yang didanai oleh Uni Eropa dan Departemen Kesehatan RI dilakukan perbaikan gedung puskesmas kembali dan penambahan ruangan, yaitu ruangan pimpinan, perluasan ruang laboratorium dan ruangan gudang obat.

Puskesmas Nagaswidak merupakan Puskesmas Induk yang mempunyai satu Puskesmas pembantu (pustu) yang dipimpin oleh seorang pimpinan puskesmas. Sejak berdirinya pada tahun 1980, puskesmas ini sudah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan, yaitu :

- 1) dr. Agus Prawira Prapta (Pimpinan Puskesmas Nagaswidak pertama kali, tahun 1980)
- 2) dr. Rosmalia Supursa
- 3) dr. Yustina Tjandra (1984-1998)
- 4) dr. Sito Ici Tatipata (1998-2002)
- 5) dr. Hj. RA. Habibah (2002-Oktober 2009)
- 6) drg. Kiki Ayu Marlina (November 2009-April 2010)
- 7) dr. Dewi Handayani (Mei 2010- Agustus 2013)
- 8) drg. Kiki Ayu Marlina (September 2013 – Januari 2015)
- 9) drg. Bencas Nainggolan (Januari 2015 – Sekarang)

2. Visi dan Misi Puskesmas

a. Visi dan Misi Puskesmas Taman Bacaan

1) Visi Puskesmas Taman Bacaan

Visi tercapainya masyarakat wilayah kerja Puskesmas Taman Bacaan sehat yang optimal dengan bertumpu pada pelayanan yang prima dan pemberdayaan masyarakat.

2) Misi Puskesmas Taman Bacaan

- a) Meningkatkan kemitraan pada semua pihak.**
- b) Meningkatkan profesionalitas, provider dan pemberdayaan masyarakat.**
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang bermutu prima.**
- d) Meningkatkan standar pelayanan kesehatan.**
- e) Disiplin.**

b. Puskesmas Nagaswidak

1) Visi Puskesmas Nagaswidak

Visi tercapainya kawasan dan masyarakat Kecamatan Seberang Ulu II sehat yang optimal yang bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat.

2) Misi Puskesmas Nagaswidak

- a) Meningkatkan kemitraan dengan semua pihak.**
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan lingkungan melalui pemberdayaan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih dan sehat.**
- c) Meningkatkan profesionalisme provider.**
- d) Meningkatkan sarana dan prasarana yang bermutu prima.**

3. Gambaran Indikator

a. Harga (Jaminan dan Kepastian)

Harga adalah biaya berobat untuk pasien yang telah di tentukan oleh pihak puskesmas untuk jaminan berobat pasien.

b. Peralatan Puskesmas (Bukti Fisik)

Peralatan puskesmas adalah berkaitan dengan bentuk fisik pelayanan dari puskesmas untuk membantu pasien seperti tensi, timbangan, kelengkapan alat medis lainnya yang ada di puskesmas.

c. Kelengkapan Obat (Keandalan)

Kelengkapan obat adalah obat yang ingin di berikan selalu tersedia di puskesmas.

d. Kesabaran pegawai (Empati)

Kesabaran pegawai adalah kesabaran pegawai dalam melayani pasien di puskesmas.

e. Kesiediaan dalam membantu pasien (Daya Tanggap)

Kesiediaan dalam membantu pasien adalah pegawai puskesmas yang bersungguh-sungguh dan selalu bersedia membantu pasien di puskesmas.

4. Karakteristik Responden

Penelitian ini akan di lakukan pada seluruh pengunjung yang berobat di Puskesmas Taman Bacaan yang berlokasi di Bacaan Jl. KH Azhari Ir. Taman Bacaan RT 06 Tangga Takat Palembang. dan Puskesmas Nagaswidak yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani Lr Gumai RT 22, 14

Ulu . Responden yang terpilih dalam penelitian ini adalah 100 orang yang dimana 50 responden untuk Puskesmas Taman Bacaan dan 50 responden untuk Puskesmas Nagaswidak. Instrumen yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dari kuesioner tersebut terdapat gambaran umum mengenai karakteristik responden. Karakteristik responden ini antara lain berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, usia.

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk melihat frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	23	23.0	23.0	23.0
Perempuan	77	77.0	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer. 2016

Berdasarkan tabel IV.1 di atas dapat di lihat bahwa dari 100 orang responden pasien dari Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak, dimana responden berjenis kelamin perempuan yang sering berobat di puskesmas yaitu sebanyak 77 responden, sementara laki-laki 23 responden.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Untuk melihat frekuensi berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 12 - 17 tahun	1	1.0	1.0	1.0
17 - 25 tahun	11	11.0	11.0	12.0
25 - 35 tahun	21	21.0	21.0	33.0
35 - 50 tahun	41	41.0	41.0	74.0
di atas 50 tahun	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer. 2016

Berdasarkan tabel IV.2 di atas dapat di lihat bahwa dari 100 orang responden pasien dari Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak, dimana responden berusia 12-17 tahun adalah 1 orang, 17-25 tahun adalah 11 orang, 23-35 tahun adalah 21 orang, 35-50 tahun adalah 41 orang, dan diatas 50 tahun 26 orang.

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Untuk melihat frekuensi berdasarkan pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	5	5.0	5.0	5.0
PNS	2	2.0	2.0	7.0
PegawaiSwasta	5	5.0	5.0	12.0
Wiraswasta	12	12.0	12.0	24.0
Pensiunan	5	5.0	5.0	29.0
Ibu Rumah Tangga	71	71.0	71.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer. 2016

Berdasarkan tabel IV.3 di atas dapat di lihat bahwa dari 100 orang responden dari indikator pekerjaan terdapat pelajar dengan 5 responden, PNS dengan 2 responden, pegawai swasta yaitu 5 responden, wiraswasta terdapat 12 responden, dan lain-lain sebanyak 71 orang, sedangkan pekerjaan yang lain yang di maksud di sini adalah ibu rumah tangga.

5. Deskripsi Data

Untuk deskripsi data Puskesmas dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4
Deskripsi Data Puskesmas

	Puskesmas
<i>Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.5000
<i>Std. Error of Mean</i>	.05025
<i>Median</i>	1.5000
<i>Mode</i>	1.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	.50252
<i>Variance</i>	.253
<i>Skewness</i>	.000
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-2.041
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	1.00

Sumber : perhitungan Data Primer 2016

Tabel IV.5
Deskripsi Data Puskesmas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat	50	50.0	50.0	50.0
Puskesmas Nagaswidak	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel IV.3 di atas dapat di lihat bahwa dari 100 orang responden dari indikator pekerjaan terdapat pelajar dengan 5 responden, PNS dengan 2 responden, pegawai swasta yaitu 5 responden, wiraswasta terdapat 12 responden, dan lain-lain sebanyak 71 orang, sedangkan pekerjaan yang lain yang di maksud di sini adalah ibu rumah tangga.

5. Deskripsi Data

Untuk deskripsi data Puskesmas dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4
Deskripsi Data Puskesmas

	Puskesmas
<i>Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.5000
<i>Std. Error of Mean</i>	.05025
<i>Median</i>	1.5000
<i>Mode</i>	1.00 ^a
<i>Std. Deviation</i>	.50252
<i>Variance</i>	.253
<i>Skewness</i>	.000
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-2.041
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	1.00

Sumber : perhitungan Data Primer 2016

Tabel IV.5
Deskripsi Data Puskesmas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat	50	50.0	50.0	50.0
Puskesmas Nagaswidak	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat hasil penelitian sebagai berikut sampel 100 responden di katakan valid. Dengan nilai *Mean* 1.500, *Std. Error of Mean* .05025, *Median* 1.5000, *Mode* 1.00^a, *Std. Deviation* .50252, *Variance* .253, *Skewness* .000, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -2.041, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 1.00.

Berdasarkan tabel di atas frekuensi dari masing-masing Puskesmas yaitu Puskesmas Taman Bacaan 50 responden dan Puskesmas Nagaswidak 50 responden, jadi semua puskesmas 100 responden.

Untuk deskripsi data variabel kepuasan pasien dari indikator harga dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.6
Deskripsi data berdasarkan indikator harga

	Harga
<i>N Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.1900
<i>Std. Error of Mean</i>	.04648
<i>Median</i>	1.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.46482
<i>Variance</i>	.216
<i>Skewness</i>	2.476
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	5.621
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Sumber : perhitungan Data Primer 2016

Tabel IV.7
Jawaban responden berdasarkan indikator harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	84	84.0	84.0	84.0
	Netral	13	13.0	13.0	97.0
	Tidak memuaskan	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat dari indikator harga di katakan sebagai berikut sampel 100 responden dikatakan valid. Dengan nilai *Mean* 1.1900, *Std. Error of Mean* .04648, *Median* 1.0000, *Mode* 1.00, *Std. Deviation* .46482, *Variance* .216, *Skewness* 2.476, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -5.621, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. Sehingga di peroleh frekuensi data harga dari kedua puskesmas terdapat 84 orang yang menyatakan puas dan 13 orang yang menyatakan netral dan 3 orang yang menyatakan tidak puas.

Untuk melihat deskripsi data variabel kepuasan pasien dari indikator peralatan dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.8
Deskripsi data berdasarkan indikator peralatan

		Peralatan
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
	<i>Mean</i>	1.5700
	<i>Std. Error of Mean</i>	.06237
	<i>Median</i>	1.5000
	<i>Mode</i>	1.00
	<i>Std. Deviation</i>	.62369
	<i>Variance</i>	.389
	<i>Skewness</i>	.621
	<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
	<i>Kurtosis</i>	-.538
	<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
	<i>Range</i>	2.00

Tabel IV.9
Jawaban responden berdasarkan indikator peralatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	50	50.0	50.0	50.0
Netral	43	43.0	43.0	93.0
Tidakmemuaskan	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari indikator peralatan dikatakan sebagai berikut sampel 100 responden dikatakan valid, dengan nilai *Mean* 1.5700, *Std. Error of Mean* .06237, *Median* 1.5000, *Mode* 1.00, *Std. Deviation* .62369, *Variance* .389, *Skewness* .621, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -.538, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. Sehingga diperoleh data frekuensi dari indikator peralatan yaitu 50 responden yang menyatakan puas dan 43 responden yang menyatakan netral dan 7 responden yang menyatakan tidak puas.

Untuk melihat deskripsi data variabel kepuasan pasien dari indikator pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.10
Deskripsi data berdasarkan indikator pelayanan

	Pelayanan
<i>N</i>	100
<i>Valid</i>	
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.8700
<i>Std. Error of Mean</i>	.08837
<i>Median</i>	2.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.88369
<i>Variance</i>	.781
<i>Skewness</i>	.259
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-1.682
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Tabel IV.11
Jawaban responden berdasarkan indikator pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	46	46.0	46.0	46.0
Netral	21	21.0	21.0	67.0
Tidak memuaskan	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan data Primer

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat dari indikator pelayanan di katakan sebagai berikut sampel 100 responden di katakan valid, dengan nilai *Mean* 1.8700, *Std. Error of Mean* .08837, *Median* 2.0000, *Mode* 1.00, *Std. Deviation* .88369, *Variance* .781, *Skewness* .259, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -1.682, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. Sehingga di peroleh data frekuensi dari indikator pelayanan yaitu 46 responden yang menyatakan puas dan 21 responden yang menyatakan netral dan 33 orang yang menyatakan tidak puas.

Untuk melihat deskripsi data variabel kepuasan pasien dari indikator kelengkapan obat dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.12
Kepuasan pasien berdasarkan indikator kelengkapan obat

	Kelengkapan Obat
<i>N</i> Valid	100
Missing	0
<i>Mean</i>	1.6400
<i>Std. Error of Mean</i>	.07852
<i>Median</i>	1.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.78522
<i>Variance</i>	.617
<i>Skewness</i>	.736
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-.985
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Tabel IV.13
Jawaban responden berdasarkan indikator kelengkapan obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Memuaskan	55	55.0	55.0	55.0
Netral	26	26.0	26.0	81.0
Tidak memuaskan	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat dari indikator kelengkapan obat di katakan sebagai berikut, sampel 100 responden dikatakan valid, dengan nilai *Mean* 1.6400, *Std. Error of Mean* .07852, *Median* 1.0000, *Mode* 1.00, *Std. Deviation* .78522, *Variance* .617, *Skewness* .736, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -.985, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. sehingga di peroleh data frekuensi dari indikator pelayanan yaitu 55 responden yang menyatakan puas dan 26 responden yang menyatakan netral dan 19 responden yang menyatakan tidak puas.

Untuk melihat deskripsi data variabel kepuasan pasien dari indikator kesediaan pegawai dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.14
Kepuasan pasien berdasarkan indikator kesediaan pegawai

	Kesediaan Pegawai
<i>N Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.9000
<i>Std. Error of Mean</i>	.09045
<i>Median</i>	2.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.90453
<i>Variance</i>	.818
<i>Skewness</i>	.201
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-1.764
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Tabel IV.15
Jawaban responden berdasarkan indikator kesediaan pegawai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	46	46.0	46.0	46.0
Netral	18	18.0	18.0	64.0
Tidak memuaskan	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat dari indikator kesediaan pegawai dikatakan sebagai berikut, sampel 100 responden di katakan valid, dengan nilai *Mean* 1.9000, *Std. Error of Mean* .09045, *Median* 2.0000, *Mode* 1.00, *Std. Deviation* .90453, *Variance* .818, *Skewness* .201, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -1.764, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. Sehingga di peroleh data frekuensi dari indikator pelayanan yaitu 46 responden yang menyatakan puas dan 18 responden yang menyatakan netral dan 36 responden yang menyatakan tidak puas.

Untuk dapat melihat deskripsi data kepuasan konsumen dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.16
Deskripsi Data Kepuasan Konsumen

	Kepuasan Konsumen
<i>N Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.6200
<i>Std. Error of Mean</i>	.05646
<i>Median</i>	2.0000
<i>Mode</i>	2.00
<i>Std. Deviation</i>	.56461
<i>Variance</i>	.319
<i>Skewness</i>	.198
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-.787
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Tabel IV.17
Jawaban responden berdasarkan kepuasan konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	42	42.0	42.0	42.0
Netral	54	54.0	54.0	96.0
Tidak memuaskan	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat dari kepuasan pasien secara umum di katakan sebagai berikut, sampel 100 responden di katakan valid, dengan nilai *Mean* 1.6200, *Std. Error of Mean* .05646, *Median* 2.0000, *Mode* 2.00, *Std. Deviation* .56461, *Variance* .319, *Skewness* .198, *Std. Error of Skewness* .241, *Kurtosis* -.787, *Std. Error of Kurtosis* .478, *Range* 2.00. Sehingga di peroleh data frekuensi dari kepuasan pasien yaitu 42 responden yang menyatakan puas dan 54 responden yang menyatakan netral dan 4 responden yang menyatakan tidak puas.

6. Analisis Data

a. Hasil Analisis berdasarkan indikator Harga

Untuk melihat perbedaan kepuasan berdasarkan indikator harga dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.18
Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang berdasarkan indikator harga

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Harga</i>	<i>Harga</i>
Mean	1.12	1.26
Known Variance	0.328	0.565
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
<i>Z</i>	1.047580265	
P(<i>Z</i> ≤ <i>z</i>) one-tail	0.147416017	
<i>z</i> Critical one-tail	1.644853627	
P(<i>Z</i> ≤ <i>z</i>) two-tail	0.294832034	
<i>z</i> Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Uji *Z*, digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang yang berkenaan dengan harga yang berlaku di puskesmas tersebut . Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada perbedaan kepuasan

H_1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $-z$ hitung < -1,64; dan z hitung \geq 1,64

Terima H_0 dan tolak H_1 , jika $-z$ hitung \geq -1,64; dan z hitung < 1,64

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa berdasarkan indikator harga yang berlaku di puskesmas tersebut, tidak ada perbedaan antara

kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Tangkat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,048 sementara nilai z table yaitu -1,64 dan +1,64.

b. Hasil analisis berdasarkan indikator peralatan

Untuk melihat perbedaan kepuasan berdasarkan indikator harga dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.19
Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang berdasarkan indikator peralatan

z-Test: Two
Sample for Means

	<i>Peralatan</i>	<i>Peralatan</i>
Mean	1.72	1.42
Known Variance	0.64	0.575
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	1.924500897	
P(Z<=z) one-tail	0.027145914	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.054291828	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Uji Z, digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator peralatan. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan

H1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $-z_{hitung} < -1,64$; dan $z_{hitung} \geq 1,64$

Terima H_0 dan tolak H_1 , jika $-z_{hitung} \geq -1,64$; dan $z_{hitung} < 1,64$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator peralatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,925 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

c. Hasil analisis berdasarkan indikator pelayanan

Tabel IV.20

Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang berdasarkan indikator pelayanan

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Pelayanan</i>	<i>Pelayanan</i>
Mean	1.68	2.06
Known Variance	0.819	0.913
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
<i>Z</i>	2.041712816	
$P(Z \leq z)$ one-tail	0.020590013	
<i>z</i> Critical one-tail	1.644853627	
$P(Z \leq z)$ two-tail	0.041180027	
<i>z</i> Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Uji Z , digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas

Nagaswidak berdasarkan indikator pelayanan. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Ho :Tidak ada perbedaan kepuasan

H1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak Ho dan terima H1, jika $-z_{hitung} < -1,64$; dan $z_{hitung} \geq 1,64$

Terima Ho dan tolak H1, jika $-z_{hitung} \geq -1,64$; dan $z_{hitung} < 1,64$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -2,042 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

d. Hasil analisis berdasarkan indikator Kelengkapan Obat

Tabel IV.21

Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

berdasarkan indikator Kelengkapan Obat

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Kelengkapan Obat</i>	<i>Kelengkapan Obat</i>
Mean	1.5	1.78
Known Variance	0.678	0.684
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-1.696502405	
P(Z<=z) one-tail	0.044895388	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.089790775	
z Critical two-tail	1.959963985	

Uji Z, digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator kelengkapan obat. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Ho :Tidak ada perbedaan kepuasan

H1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak Ho dan terima H1, jika $-z_{hitung} < -1,64$; dan $z_{hitung} \geq 1,64$

Terima Ho dan tolak H1, jika $-z_{hitung} \geq -1,64$; dan $z_{hitung} < 1,64$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator kelengkapan obat. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,697 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

e. Hasil analisis berdasarkan indikator Kesiediaan Pegawai

Tabel IV.22
Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang
berdasarkan indikator Kesiediaan Pegawai

z-Test: Two Sample for
Means

	<i>KesiediaanPegawai</i>	<i>KesiediaanPegawai</i>
Mean	1.72	2.08
Known Variance	0.858	0.922
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-1.90799618	
P(Z<=z) one-tail	0.028195855	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.056391709	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Uji Z, digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator kesiediaan pegawai. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Ho :Tidak ada perbedaan kepuasan

H1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $-z_{hitung} < -1,64$; dan $z_{hitung} \geq 1,64$

Terima H_0 dan tolak H_1 , jika $-z_{hitung} \geq -1,64$; dan $z_{hitung} < 1,64$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator kesediaan pegawai. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,908 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

f. Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang secara umum

Tabel IV.23

Perbedaan kepuasan pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang secara umum

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Secara Umum</i>	<i>Secara Umum</i>
Mean	1.548	1.72
Known Variance	0.481	0.49
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-1.23425198	
P(Z<=z) one-tail	0.108554511	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.217109022	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Uji Z, digunakan untuk mengamati ada atau tidaknya perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada perbedaan kepuasan

H_1 : Ada perbedaan kepuasan

Batas kiri pengambilan keputusan dengan kurva adalah -1,64

Batas kanan pengambilan keputusan dengan kurva adalah 1,64

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $-z_{hitung} < -1,64$; dan $z_{hitung} \geq 1,64$

Terima H_0 dan tolak H_1 , jika $-z_{hitung} \geq -1,64$; dan $z_{hitung} < 1,64$

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa secara umum ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,234 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anita Susanti (2007) yang berjudul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart Dan Mini Market Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi bahwa harga berhubungan dengan kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator harga yang ada pada Puskesmas Taman Bacaan Menurut pasien harga yang di tetapkan sesuai dengan obat yang di berikan dan sesuai dengan harapan pasien. Sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak dengan persepsi bahwa harga yang di berikan sesuai dengan harapan tetapi tidak dengan obat yang di berikan, pasien kurang puas dengan obat yang di berikan Puskesmas Nagaswidak.

Hasil Uji Z test menyatakan bahwa berdasarkan indikator harga yang berlaku dipuskesmas tersebut,tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Tangkat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,048 sementara nilai z table yaitu -1,64 dan +1,64.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator peralatan pada puskesmas taman bacaan Menurut pasien peralatan yang di sediakan cukup yang bermanfaat untuk di gunakan pasien untuk berobat. Sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak peralatan bertujuan untuk membantu pasien untuk berobat sehingga pasien sangat mempertimbangkan nya jika peralatan yang di butuhkan itu kurang baik maka dari itu Puskesmas Nagaswidak sangat memperhatikan peralatan-peralatan yang ada di Puskesmas Nagaswidak tersebut.

Hasil analisis Uji Z test menyatakan bahwa Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator peralatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,925 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator pelayanan pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Pelayanan sangat berperan penting di dalam sebuah perusahaan karena konsumen sangat memperhatikan hal itu, bahkan jika harga nya murah sekalipun jika pelayanan nya buruk maka

konsumen juga akan berpindah hati ke puskesmas yang lain, di Puskesmas Taman Bacaan pelayanan yang di berikan baik, pegawainya juga ramah terhadap pasien, juga membantu pasien dalam segala hal dalam berobat.

Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -2,042 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator kelengkapan obat pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Puskesmas memberikan mutu yang baik untuk obat yang akan di berikan kepada pasien, sehingga membuat pasien puas dengan apa yang di berikan.

Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator kelengkapan obat. Hal

ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,697 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara

Pada hasil penelitian kepuasan pasien terhadap indikator kesediaan pegawai obat pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Puskesmas Taman Bacaan lebih mengutamakan pasien, dan memikirkan apa yang akan di butuhkan pasien dan bagaimana menghadapi pasien maka dari itu pasien akan lebih merasa puas dengan apa yang mereka berikan.

Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator kesediaan pegawai. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar-1,908 sementara nilai z table yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara

Pada hasil penelitian secara umum terhadap kepuasan pasien yang menyatakan puas pada Puskesmas Taman dan Puskesmas Nagaswidak.

Dari hasil penelitian secara umum dapat di simpulkan bahwa Berdasarkan hasil analisis , dapat dikatakan bahwa secara umum ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar $-1,234$ sementara nilai z tabel yaitu $-1,64$ dan $+1,64$.

Berdasarkan hasil analisis yang telah di lakukan sebelumnya yang menghasilkan bahwa pengujian secara Uji Z test dari harga, peralatan, pelayanan, kelengkapan obat, kesediaan pegawai secara umum ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yaitu pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak di peroleh hasil perhitungan dengan rumus Uji Z test untuk keseluruhan indikator yaitu ada perbedaan sikap konsumen di Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak.

Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator harga
2. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator peralatan
3. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator pelayanan
4. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator kelengkapan obat
5. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator kesedian pegawai

B. Saran

1. Tempat penelitian

Disarankan kepada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak agar lebih memperhatikan peralatan, obat yang akan di berikan juga pegawai puskesmas bisa lebih sabar membantu pasien agar pasien puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut dengan itu akan membuat pasien kembali lagi ke puskesmas tersebut sehingga puskesmas akan mendapatkan banyak pasien sesuai yang di inginkan puskesmas.

2. Almamater

Disarankan untuk lebih memperbanyak lagi referensi-referensi yang berhubungan dengan program studi pemasaran, sehingga memudahkan untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut, dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan pengambilan sampel yang lebih banyak lagi, sehingga dapat dijadikan perbandingan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Nila Nafisatul Izzah (2013) dengan judul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. Jurnal Ilmu Ekonomi.Sidoarjo:
[http://fisip.umsida.ac.id/tinymcpuk/gambar/file/08.ameliatriutami\(1\).pdf&prev=search](http://fisip.umsida.ac.id/tinymcpuk/gambar/file/08.ameliatriutami(1).pdf&prev=search)
- Diah Isnaini Asiati & Habibaturrahmah. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Syirkah. Palembang.
- Fandy Tjiptono. (2007a). *Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Malang: Bayumedia publishing.
- Fandy Tjiptono. (2008b). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Iqbal Hasan. (2008). *Pokok-pokok Materi Statistik 2*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa Bob Sabran. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nadia. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makasar*. Skripsi Tidak Di Terbitkan. Makasar: Program Studi Manajemen Universitas Hasanuddin Makasar.
- Program Srata 1.(2016). *Pedoman penulisan usulan penelitian dan skripsi*. cetakan ke-5.Palembang:Fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rambat Lupiyodi dan A.Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. . Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

DESKRIPSI DATA

1. Deskripsi data Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

		Puskesmas
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
	<i>Mean</i>	1.5000
	<i>Std. Error of Mean</i>	.05025
	<i>Median</i>	1.5000
	<i>Mode</i>	1.00 ^a
	<i>Std. Deviation</i>	.50252
	<i>Variance</i>	.253
	<i>Skewness</i>	.000
	<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
	<i>Kurtosis</i>	-2.041
	<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
	<i>Range</i>	1.00

Puskesmas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat	50	50.0	50.0	50.0
	Puskesmas Nagaswidak	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Deskripsi data harga yang berlaku di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

	Harga
<i>N</i> <i>Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.1900
<i>Std. Error of Mean</i>	.04648
<i>Median</i>	1.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.46482
<i>Variance</i>	.216
<i>Skewness</i>	2.476
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	5.621
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Harga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	84	84.0	84.0	84.0
Netral	13	13.0	13.0	97.0
Tidak memuaskan	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Deskripsi data peralatan yang tersedia di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

	Peralatan
<i>N Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.5700
<i>Std. Error of Mean</i>	.06237
<i>Median</i>	1.5000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.62369
<i>Variance</i>	.389
<i>Skewness</i>	.621
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-.538
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Peralatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid memuaskan	50	50.0	50.0	50.0
netral	43	43.0	43.0	93.0
tidakmemuaskan	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Deskripsi data pelayanan di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

		Pelayanan
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		1.8700
<i>Std. Error of Mean</i>		.08837
<i>Median</i>		2.0000
<i>Mode</i>		1.00
<i>Std. Deviation</i>		.88369
<i>Variance</i>		.781
<i>Skewness</i>		.259
<i>Std. Error of Skewness</i>		.241
<i>Kurtosis</i>		-1.682
<i>Std. Error of Kurtosis</i>		.478
<i>Range</i>		2.00

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	46	46.0	46.0	46.0
	Netral	21	21.0	21.0	67.0
	Tidak memuaskan	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Deskripsi data kelengkapanobat di KecamatanSeberang Ulu II Palembang

	KelengkapanO bat
<i>N Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.6400
<i>Std. Error of Mean</i>	.07852
<i>Median</i>	1.0000
<i>Mode</i>	1.00
<i>Std. Deviation</i>	.78522
<i>Variance</i>	.617
<i>Skewness</i>	.736
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-.985
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Kelengkapan Obat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	55	55.0	55.0	55.0
Netral	26	26.0	26.0	81.0
Tidak memuaskan	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

6. Deskripsi data kesediaan pegawai di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

		Kesediaan Pegawai
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		1.9000
<i>Std. Error of Mean</i>		.09045
<i>Median</i>		2.0000
<i>Mode</i>		1.00
<i>Std. Deviation</i>		.90453
<i>Variance</i>		.818
<i>Skewness</i>		.201
<i>Std. Error of Skewness</i>		.241
<i>Kurtosis</i>		-1.764
<i>Std. Error of Kurtosis</i>		.478
<i>Range</i>		2.00

Kesediaan Pegawai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	46	46.0	46.0	46.0
	Netral	18	18.0	18.0	64.0
	Tidak memuaskan	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Deskripsi data kepuasankonsumensecara umum di KecamatanSeberang Ulu II Palembang

	KepuasanKons umen
<i>N</i> <i>Valid</i>	100
<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>	1.6200
<i>Std. Error of Mean</i>	.05646
<i>Median</i>	2.0000
<i>Mode</i>	2.00
<i>Std. Deviation</i>	.56461
<i>Variance</i>	.319
<i>Skewness</i>	.198
<i>Std. Error of Skewness</i>	.241
<i>Kurtosis</i>	-.787
<i>Std. Error of Kurtosis</i>	.478
<i>Range</i>	2.00

Kepuasan Konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Memuaskan	42	42.0	42.0	42.0
Netral	54	54.0	54.0	96.0
Tidak memuaskan	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

HASIL ANALISIS UJI Z

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Harga</i>	<i>Harga</i>
Mean	1.12	1.26
Known Variance	0.328	0.565
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	1.047580265	
P(Z<=z) one-tail	0.147416017	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.294832034	
z Critical two-tail	1.959963985	

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Peralatan</i>	<i>Peralatan</i>
Mean	1.72	1.42
Known Variance	0.64	0.575
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	1.924500897	
P(Z<=z) one-tail	0.027145914	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.054291828	
z Critical two-tail	1.959963985	

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Pelayanan</i>	<i>Pelayanan</i>
Mean	1.68	2.06
Known Variance	0.819	0.913
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
	-	
z	2.041712816	
P(Z<=z) one-tail	0.020590013	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.041180027	
z Critical two-tail	1.959963985	

z-Test: Two Sample for Means

	<i>KelengkapanObat</i>	<i>KelengkapanObat</i>
Mean	1.5	1.78
Known Variance	0.678	0.684
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	-1.696502405	
P(Z<=z) one-tail	0.044895388	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.089790775	
z Critical two-tail	1.959963985	

z-Test: Two Sample for Means

	<i>KesediaanPegawai</i>	<i>KesediaanPegawai</i>
Mean	1.72	2.08
Known Variance	0.858	0.922
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	-1.90799618	
P(Z<=z) one-tail	0.028195855	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.056391709	
z Critical two-tail	1.959963985	

z-Test: Two Sample for Means

	<i>SecaraUmum</i>	<i>SecaraUmum</i>
Mean	1.548	1.72
Known Variance	0.481	0.49
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	-1.23425198	
P(Z<=z) one-tail	0.108554511	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.217109022	
z Critical two-tail	1.959963985	



PEMERINTAH KOTA PALEMBANG
DINAS KESEHATAN

Jl. Merdeka No.72 Palembang 30151 Sumatera Selatan

Telp/Fax. (0711) 350651, 350523

E-mail: dinkes_palembang@yahoo.co.id, Website: www.dinkes.palembang.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/ *cd* / SDK /Kes/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr.Hj. Letizia, M.Kes
N I P. : 196402141991032002
Pangkat/gol.ruang : Pembina Tingkat I / IVb
Jabatan : Plt.Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang

Dengan ini menerangkan bahwa nama :

Nama : Dora Apriliza
NIM : 212013150
Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Nama Universitas/ Sekolah : Universitas Muhamadiyah Palembang
Judul Penelitian : Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kota Palembang Nomor : 070/ 1063 /BAN.KPB/2017 tanggal 30 November 2016 perihal Permohonan izin / penelitian/Pengambilan Data. Surat Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang Nomor : 800/ 1545 / PPSDM.Diklat / 2016 tanggal 6 Desember 2016 perihal izin penelitian dan Pengambilan Data di Dinas Kesehatan Kota Palembang, nama tersebut diatas memang benar telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data di **Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak** Kota Palembang.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, /3 Januari 2017

PLT. KEPALA DINAS KESEHATAN
SEKRETARIS



PALEMBANG, 3 Januari 2017
Dr. Hj. LETIZIA, M.Kes
PEMBINA TINGKAT I

NIP. 196402141991032002

KUESIONER

I. Kata pengantar

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, maka saya melakukan penelitian dengan judul : Perbedaan kepuasan pasien pada puskesmas di kecamatan seberang ulu II.

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/ibu dan Saudara/i sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

(Dora Apriliza)

II. Petunjuk Pengisian

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis, mohon dijawab sejujurnya.
2. Bacalah dan jawablah semua pertanyaan dengan teliti tanpa ada yang terlewatkan.
3. Berilah tanda \checkmark pada jawaban yang menurut anda tepat.

III. Identitas Responden

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia : 1. 12-17 tahun
2. 17-25 tahun
3. 25-35 tahun
4. 35-50 tahun
5. Diatas 50 tahun

Pekerjaan : 1. Pelajar/mahasiswa
2. PNS
3. Pengawai Swasta
4. Wiraswasta
5. Pensiunan
6. Lain-lain

Nama Puskesmas : 1. Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat
2. Puskesmas Nagaswidak

Indikator Kepuasan konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Memuaskan	Netral	Tidak memuaskan
1.	Apakah biaya berobat yang di tetapkan puskesmas dapat memuaskan saudara ?			
2.	Bagaimana peralatan dipuskesmas dalam memenuhi pengobatan saudara ?			
3.	Bagaimana pelayanan pegawai yang dirasakan ?			
4.	Bagaimana kelengkapan obat yang ada di puskesmas ?			
5.	Bagaimana kesediaan pegawai dalam membantu pasien ?			



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPS

NAMA MAHASISWA :	DORA APRILIZA	PEMBIMBING	
NIM :	21 2013 150	KETUA :	DR. Hj. SRI RAHAYU S.E.,M.M
PROGRAM STUDI :	MANAJEMEN	ANGGOTA :	
JUDUL SKRIPSI :	PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DI KECAMATAN SEBERANG ULU II PALEMBANG		

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	4/1-2017	Bab I			Perbis
2	9/1-2017	Bab I s/d I			-11-
3	10/1-2017	Bab I s/d IV			-11-
4	13/1-2017	Bab I s/d W			-11-
5	17/1-2017	Bab I s/d W			-11-
6	29/1-2017	Bab I s/d V			Revisi v/ mandift Kapru
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : / /

a.n. Dekan
Program Studi :



Hj. MAFTUHAH NURRAHMI, S.E.,M.Si

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

INSTITUSI : INSTITUT PERGURUAN TINGGI
 PROGRAM STUDI : STUDI MANAJEMEN (S1)
 PROGRAM STUDI : STUDI AKUNTANSI (S1)
 PROGRAM STUDI : STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred /II / 2014 (B)
 Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred /II / 2014 (B)
 Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred /III / 2015 (B)
 Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred /III / 2015 (B)

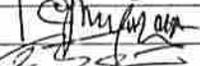
ng.ac.id : febumpg@umpalembang.ac.id
 al Alim : Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)513018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dora Apriliza
 Nim : 21 2013 150
 Program Studi : Manajemen
 Bidang Studi : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : **Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang**

TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	DR.Hj. Sri Rahayu,S.E.,M.M	Ketua Penguji dan Pembimbing	6-03-2017	
2	Choiriyah,S.E.,M.Si	Penguji 1	6-3-2017	
3	Mardiana Puspasari,S.E.,M.Si	Penguji 2	8-3-2017	

Palembang, Maret 2017
 Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen



Muray
Maftubah Nurrahmi,S.E.,M.Si
 NIDN: 0216057001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH DALEMBANG
LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Dora Apriliza
Place/Date of Birth : Tanjung Bulan, April 03rd 1996
Test Times Taken : +3
Test Date : February, 03rd 2017

Scaled Score

Listening Comprehension : 43
Structure Grammar : 39
Reading Comprehension : 38
OVERALL SCORE : 400

Palembang, February, 06th 2017
Chairperson of Language Institute

Rin Susanti, S.Pd., M.A

Universitas Muhammadiyah Palembang

NBM/NIDN. 1164932/0210098402

No. 434/TEA FE/LB/UMP/II/2017

123 certificates



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
STATUS TERAKREDITASI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PIASA

No. 118/H-4/LPKKN/UMP/XI/2016

Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama : DORA APRILIZA
Nomor Pokok Mahasiswa : 212013150
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Tempat Tgl. Lahir : TANJUNG BULAN, 03-04-1996

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-11 yang dilaksanakan dari tanggal 20 Juli sampai dengan 3 September 2016 bertempat di:

Kelurahan/Desa : SERI TANJUNG
Kecamatan : TANJUNG BATU
Kota/Kabupaten : OGAN ILIR
Dinyatakan : Lulus

Palembang, 17 September 2016

Rektor,



Dr. Abd Djazuli, S.E., M.M.

NBM/NIDN. 743462/0230106301

LABORATORIUM KOMPUTER



SERTIFIKAT

Nomor : 044/ PAK / LAB.. FE UMP/II / 2015

Diberikan Kepada :

Nama : DORA APRILIZA

Nim : 212013150

Tempat Lahir : TANJUNG BULAN

Tanggal Lahir : 03 APRIL 1996

Nilai :

80	A	SANGAT MEMUASKAN
----	---	------------------

Peserta Pelatihan Komputer Windows, Microsoft Word dan Microsoft Excel yang dilaksanakan dari bulan SEPTEMBER 2014 sampai dengan bulan DESEMBER 2014 (14 Kali: 28 Jam) bertempat di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang



Palembang, FEBRUARI 2015





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LABORATORIUM KOMPUTER

SERTIFIKAT

Nomor : 463 /PAK / LAB.. FE UMP/VIII/ 2016

Diberikan Kepada :

N a m a : DORA APRILIZA

N i m : 212013150

Tempat Lahir : TANJUNG BULAN

Tanggal Lahir : 03 APRIL 1996

Nilai :

75	B	MEMUASKAN
----	---	-----------

Peserta Pelatihan APLIKASI KOMPUTER DALAM BISNIS yang dilaksanakan dari bulan Maret 2016 sampai dengan bulan Juni 2016 (14 Kali: 28 Jam) bertempat di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.



Palembang, Agustus 2016

Dekan



Fauzi Ridwan, SE., MM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

Unggul dan Islami

Sertifikat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : DORA APRILIZA
NIM : 212013150
PROGRAM STUDI : Manajemen

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (30) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

الأربعاء، 05 أكتوبر، 2016
an. Dekan



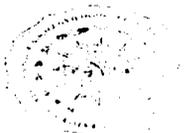
Wakil Dekan IV

Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN : 731454/0215126902

NO	MAMA SURAT	TAHFIDZ	FASIKH	TAJWID	JUMLAH
1	AL-ASHR	10	60	10	80
2	AL-HUMAZAH	10	60	10	80
3	AL-FIL	10	60	10	80
4	QURAIY	10	60	10	80
5	AL-MA'UN	10	60	10	80
6	AL-KAUTSAR	10	60	10	80
7	AL-KAFIRUN	10	60	10	80
8	AL-NASHR	10	60	10	80
9	AL-LAHAB	10	60	10	80
10	AL-FALAQ	10	60	10	80
11	AN-NAS	10	60	10	80
12	AD-DHUA	10	60	10	80
13	AL-INSYIRAH	10	60	10	80
14	AL-TIN	10	60	10	80
15	AL-ALAQ	10	60	10	80
16	AL-QADAR	10	60	10	80
17	AD-DHUA	10	60	10	80
18	AL-INSYIRAH	10	60	10	80
19	AL-TIN	10	60	10	80
20	AL-ALAQ	10	60	10	80
21	AL-QADAR	10	60	10	80
22	AL-BALAD	10	60	10	80
23	AL-SYAMS	10	60	10	80
24	AL-FAJR	10	60	10	80
25	AL-LAIL	10	60	10	80
26	AL-BAIYINAH	10	60	10	80
27	AL-ZALZALAH	10	60	10	80
28	AL-ADYAH	10	60	10	80
29	AL-QARIYAH	10	60	10	80
30	AL-TAKATSUR	10	60	10	80

NAMA : DORA APRILIZA
NIM : 212013150

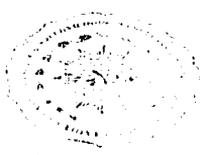
DAFTAR NILAI



NO	NAMA SURAT	TAHFIDZ	FASIKH	TAJWID	JUMLAH
1	AL-ASHR	10	60	10	80
2	AL-HUMAZAH	10	60	10	80
3	AL-FIL	10	60	10	80
4	QURAI SY	10	60	10	80
5	AL-MAUN	10	60	10	80
6	AL-KAUTSAR	10	60	10	80
7	AL-KAFIRUN	10	60	10	80
8	AL-NASHR	10	60	10	80
9	AL-LAHAB	10	60	10	80
10	AL-FALAQ	10	60	10	80
11	AN-NAS	10	60	10	80
12	AD-DHUA	10	60	10	80
13	AL-INSYIRAH	10	60	10	80
14	AL-TIIN	10	60	10	80
15	AL-ALAQ	10	60	10	80
16	AL-QADAR	10	60	10	80
17	AD-DHUA	10	60	10	80
18	AL-INSYIRAH	10	60	10	80
19	AL-TIIN	10	60	10	80
20	AL-ALAQ	10	60	10	80
21	AL-QADAR	10	60	10	80
22	AL-BALAD	10	60	10	80
23	AL-SYAMS	10	60	10	80
24	AL-FAJR	10	60	10	80
25	AL-LAIL	10	60	10	80
26	AL-BAIYINAH	10	60	10	80
27	AL-ZALZALAH	10	60	10	80
28	AL-ADIIYAH	10	60	10	80
29	AL-QARIYAH	10	60	10	80
30	AL-TAKATSUR	10	60	10	80

NAMA : DORA APRILZA
 NIM : 212013150

DAFTAR NILAI



Tabel 1.1 Distribusi Kode dan Alamat Puskesmas Berdasarkan Kecamatan Di Kota Palembang Tahun 2011

No	Kode Puskesmas	Puskesmas	Alamat Puskesmas	Kecamatan
1	P1671010201	Makrayu	Jl. Makrayu No. 98 Kel. 32 Ilir Palembang	<i>Ilir Barat II</i>
2	P1671010101	Gandus	Jl. TP. Sopjan Kenawas No. 690 Palembang	<i>Gandus</i>
3	P1671020201	1 Ulu	Jl. H. Faqih Usman No. 2329 RT 43 SU I Palembang	<i>Seberang Ulu I</i>
4	P1671020202	4 Ulu	Jl. Wahid Hasyim SU I Palembang	
5	P1671020203	7 Ulu	Jl. KH. Azhari SU I Palembang	
6	P1671020104	Pembina	Jl. A. Yani No. 62 A SU I Palembang	
7	P1671020205	OPI	Jln. Hasan Basri Perum OPI	
8	P1671021201	Keramasan	Jln Abikusno Cokro Lrg. Gotong Royong	<i>Kertapati</i>
9	P1671021202	Kertapati	Jln Abikusno Cokro Suyoso RT. 07 Kemang Agung Kertapati Palembang	
10	P1671030201	Nagaswidak	Jl. A. Yani I.r. Gumai RT 22 14 Ulu SU II Palembang	<i>Seberang Ulu II</i>
11	P1671030202	Taman Bacaan	Jl. KH. Azhari Lr. Taman Bacaan SU II Palembang	<i>Plaju</i>
12	P1671031201	Plaju	Jl. DI Panjaitan Plaju Ulu Palembang	
13	P1671040201	Kampus	Jl. Golf Blok G-5 Kampus IB I Palembang	
14	P1671040202	Pakjo	Jl. Inspektur Marzuki no. 2240 IB I Palembang	<i>Ilir Barat I</i>
15	P1671040203	Padang Selasa	Jl. Padang Selasa IB I Palembang	
16	P1671040204	Sei Baung	Jl. Pertiwi RT 10 Dwikora II IB I Palembang	
17	P1671041201	23 Ilir	Jl. Datuk M. Akib No. 100 Bukit Kecil Palembang	<i>Bukit Kecil</i>
18	P1671041202	Merdeka	Jl. Merdeka No. 66 Bukit Kecil Palembang	
19	P1671050201	Ariodillah	Jl. Ariodillah No. 2102 Ilir Timur I Palembang	<i>Ilir Timur I</i>
20	P1671050202	Dempo	Jl. Kol. Atmo No. 861 Ilir Timur I Palembang	
21	P1671050203	Talang Ratu	Jln. Let Murod No. 986 RT 13 KM 5 20 Ilir D IV	
22	P1671051201	Basuki Rahmat	Jl. Sersan Sani No. 1305 RT 18 Kemuning Palembang	<i>Kemuning</i>
23	P1671051202	Sekip	Jl. Amphibi Sekip Ujung Kemuning Palembang	
24	P1671060201	5 Ilir	Jl. Bambang Utoyo Ilir Timur II Palembang	<i>Ilir Timur II</i>
25	P1671060202	11 Ilir	Jl. Slamet Riyadi 11 Ilir Kec. Ilir Timur II Palembang	
26	P1671060203	Boom Baru	Jl. Mayor Memed Sastra Wiryana No. 29 Lawang Kidul Kec. Ilir Timur II Palembang	
27	P1671060204	Kenten	Jl. MP. Mangkunegara No 1 Kenten IT II Palembang	
28	P1671060205	Sabokingking	Jl. Sabokingking No. 13 RT 01 Sei Buah Ilir Timur II Palembang	<i>Kalidoni</i>
29	P1671061201	Bukit Sangkal	Jl. Tanjung Sari II No. 46 RT. 33 Bukit Sangkal Kalidoni Palembang	
30	P1671061202	Kalidoni	Jl. Rw Mongonsidi RT 07 No. 78 Talang Gading	
31	P1671061103	Sei Selincih	Jl. May Zcin Sei Selincih Kalidoni Palembang	<i>Sako</i>
32	P1671070201	Multiwahana	Jl. Mitra Raya Blok H No. 4858 Sako Palembang	
33	P1671071201	Sako	Jl. Lematang Raya No. 46 RT 29 Lebong Gajah Sako	<i>Sematang Borang</i>
34	P1671080201	Sosial	Jl. Sosial Kel Sukabangun KM. 5 Sukarami	<i>Sukarami</i>
35	P1671080202	Sukarami	Jl. Kebun Bunga RT 37 No. 1 KM 9 Sukarami Palembang	
36	P1671080203	Talang Betutu	Dani Effendi Desa Talang Betutu Sukarami Palembang	
37	P1671081201	Punti Kayu	Jl. Srijaya KM 5,5 Palembang	<i>AlangAlang Lebar</i>
38	P1671081202	Alang Lebar	Kec. Alang-Alang Lebar	<i>AlangAlang Lebar</i>
39	P1671021203	Karya Jaya	Ds. Karya Jaya Darat, Kec. Kertapati	<i>Kertapati</i>

BIODATA PENULIS



Nama : Dora Apriliza
NIM : 21 2013 150
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tempat/tanggal lahir : Tanjung Bulan, 03 April 1996
Alamat : : Jl. Silaberanti Ir. Cempaka rt. 07 rw. 02 no.30
plaju Palembang
No Hp : 085788508113
Email : Doraapriliza@yahoo.com
Nama Orang Tua
Ayah : Jhoni Simora
Ibu : Yuliarti
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Wiraswasta
Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang tua : Jl. Raya Komring kec. Madang Suku II Kab.
Ogan Ilir Komering Ulu Timur rt. 04 rw. 08

**Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di
Kecamatan Seberang Ulu II Palembang**
*Difference Patient Satisfaction in District Health Clinics
Seberang Ulu II Palembang*

Dora Apriliza, DR.Sri Rahayu,S.E.,M.M
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang
Email : doraapriliza@yahoo.com/085382510550

ABSTRAK

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian komparatif yang membandingkan sampel yang satu dengan sampel yang lain. Terdapat empat variabel yang di bandingkan yaitu harga yang di tawarkan, kesabaran pegawai menghadapi pasien, obat yang di berikan lengkap, peralatan yang di sediakan, dan kesediaan pegawai dalam membantu. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung yang ingin berobat di Puskesmas, dan sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan teknik *Sampling Purposive*. Data primer diperlukan sebagai dasar analisis, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner. Teknik analisisnya yang digunakan adalah Uji Z test. Hasil analisis menunjukkan terdapat Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang. Perbedaan yang di maksud terdapat pada peralatan yang disediakan, kesabaran pegawai, kelengkapan obat.

Kata kunci : kepuasan pasien

ABSTRACT

The problem of this research was Three was difference Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. The objective of the study was to know the difference Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. This study included a comparative study comparing the samples with each sample. There were four variables in the compare is the price in the offer, employee patience with patients, the drug that was given complete, the equipment is provided, and the willingness of employees to help. The population in the study were all visitors who wish to seek treatment at the health center, and samples were taken by 100 respondents with a purposive sampling techniques. Primary data is required as the basis for analysis, while the technique of data collection was a questionnaire. Analysis technique used is Uji Z Test. The analysis showed that there were differences Patient Satisfaction at the health center in the district of Seberang Ulu II Palembang. The difference was in the intent contained in the equipment supplied, employee patience, completeness drug.

Keyword : patient satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan diuntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitasnya. Serta dalam menghadapi era globalisasi sekarang, tidak ada lingkungan dunia bisnis yang mengabaikan pemasaran, karena keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada pemasaran. Melalui pemasaran pelanggan mendapatkan kesempatan untuk mengetahui apa yang di tawarkan oleh suatu perusahaan, dan perusahaan memiliki peluang untuk meyakinkan pelanggan untuk membeli produk atau jasa yang di tawarkan oleh perusahaan.

Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain. Hasil akhir yang diharapkan pelanggan adalah kepuasan. Kajian kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menciptakan pelanggan yang merasa puas akan bertahan, bahkan bisa menarik dan meyakinkan pelanggan yang baru. Kepuasan sendiri merupakan akumulasi dari banyak unsur yang dinilai dan dirasakan pelanggan. Salah satu unsur yang dimaksud adalah pelayanan.

Pelayanan adalah hal utama yang diperkirakan oleh perusahaan sebab pelayanan yang baik terhadap pelanggan menguntungkan bisnis. Biaya untuk mempertahankan kehendak baik pelanggan yang sudah ada lebih kecil ketimbang untuk menarik pelanggan yang baru atau menarik balik pelanggan. Perusahaan yang berkualitas tinggi biasanya berprestasi jauh lebih baik ketimbang pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang mendasarkan pada terpenuhinya permintaan, kebutuhan dan harapan konsumen. Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, suatu organisasi perlu memberikan layanan yang bermutu yang merupakan kesesuaian antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan pelayanan yang dirasakan atau diterima. Pengukuran mutu layanan bisa dilakukan dengan pengukuran lima dimensi mutu sehingga bisa diketahui apakah suatu layanan itu bermutu atau tidak. Lima dimensi mutu adalah bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).

Salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas dan layanannya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan terdepan di masyarakat setelah rumah sakit, yang berfungsi

melaksanakan pengembangan di bidang kesehatan, memberdayakan masyarakat dan memberikan layanan terpadu disegala bidang. Selama ini, pegawai sebelumnya menyadari bahwa belum semua layanan puskesmas memberikan pelayanan yang optimal sehingga membuat pasien tidak puas dengan pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh beberapa hal diantaranya mahalnya biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Puskesmas diharapkan mampu melaksanakan manajemen yang baik, meningkatkan wawasan agar mampu mewujudkan pelayanan yang bermutu. salah satu daerah yang memiliki beberapa puskesmas yaitu Kecamatan Seberang Ulu II. Di daerah Kecamatan Seberang Ulu terdapat dua Puskesmas yaitu Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Sebagai lembaga kesehatan Puskesmas memberikan misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan, maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya. Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya pelayanan kesehatan.

Tabel I.1

Kepuasan pasien pada puskesmas di kecamatan seberang ulu II palembang

No	Variabel yang bisa membuat pasien puas/tidak puas	Puskesmas Taman Bacaan		Puskesmas Nagaswidak		Jumlah
		Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas	
1	Biaya berobat	8	2	3	7	20
2	Peralatan puskesmas	6	4	9	1	20
3	Kesabaran pegawai	5	5	4	6	20
4	Kelengkapan obat	9	1	8	2	20
5	Kesediaan membantu pasien	7	3	6	4	20

Sumber : Hasil survei pendahuluan, 2016

Oleh karena itu, puskesmas diuntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan sehingga terciptanya kepuasan pasien. Dengan terciptanya kepuasan maka dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia layanan tersebut.

Beragam alasan pasien tersebut ada pula pasien yang menjawab bahwa tidak perlu biaya, peralatan, pelayanan, dan kelengkapan obat karena pasien memiliki pertimbangan dengan tempat puskesmas yang berada lebih dekat dengan rumah. Berbagai macam alasan pasien untuk mendatangi puskesmas akan tetapi ada pula pasien yang sangat mengutamakan biaya, peralatan, pelayanan, dan kelengkapan obat walaupun berdampingan dengan rumah kalau puskesmas yang di datangi tidak memenuhi kebutuhan pasien atau tidak beretika atau tidak menghargai pasien maka ia tidak memperhatikan jauh dekatnya puskesmas tersebut. Pasien akan lebih memilih puskesmas yang akan membuat ia puas dan nyaman.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Perbedaan Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Kecamatan Seberang Ulu II Palembang.

Kajian Pustaka

Nila Nafisatul Izzah (2013) dengan judul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. Rumusan masalah pada penelitian tersebut adalah bagaimana perbedaan tingkat kepuasan Antara pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan Antara pasien umum dan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan dokter di unit rawat inap Puskesmas Mlonggo. Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel terdiri dari 96 responden (48 pasien umum, 48 pasien Jamkesmas) dari pasien rawat inap Puskesmas Mlonggo. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Menggunakan teknik analisis uji *mann whitney*. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menghitung nilai perbedaan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien antara pasien umum dengan pasien Jamkesmas pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan dokter, kemampuan dokter, kejelasan jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan.

Triharyani (2012) dengan judul Analisa Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kepuasan Pada Minimarket Indomart Dengan Alfamart Di Semarang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara menganalisis perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kepuasan pada minimarket indomart dengan alfamart di semarang ? adapun tujuannya adalah untuk mengetahui adakah perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan kepuasan pada minimarket indomart dengan alfamart di semarang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 110 orang dengan menggunakan metode *purposive sampling* karena populasinya *infinite*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan rumus *chi-kuadrat* (x^2). Dari hasil analisis

menunjukkan bahwa tidak terdapat perbandingan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Indomart dan Alfamart di Semarang.

Anita Susanti (2007) dengan judul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart Dan Mini Market Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah perbedaan kepuasan konsumen indomart dan alfamart terhadap lokasi, pelayanan, kelengkapan produk yang ditawarkan, harga, promosi, dan kenyamanan dalam berbelanja yang mempengaruhi pembelian ? adapun tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat perbedaan kepuasan konsumen indomart dan alfamart. Variabel yang digunakan yaitu kepuasan konsumen indomart dan kepuasan konsumen alfamart indikatornya lokasi, pelayanan, kelengkapan produk yang ditawarkan, promosi, harga dan kenyamanan berbelanja. Data yang digunakan adalah data sekunder, serta teknik pengumpulan datanya berupa dokumentasi atau wawancara. Populasi adalah beberapa diantara konsumen mini Market indomart dan alfamart, jumlah sampel sebanyak 100 orang, diambil menggunakan *Accidental Sampling*, analisis datanya menggunakan metode analisis uji t berpasangan dengan tingkat signifikan $\alpha=0,05$. Hasil penelitian setelah diadakan pengujian dengan *chi Square* masing-masing variabel tidak ditemukan perbedaan yang signifikan sebesar 0,002 berada dibawah level of significance yang digunakan ($\alpha = 0,05$) sehingga H_0 ditolak.

Landasan Teori

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2009:139) sebagai berikut kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan, dibandingkan dengan harapannya .

2. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono (2008:25) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering di gunakan

dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur, antara lain meliputi :

- a. Kinerja (*Performance*), yaitu karakteristik pokok inti, yang dibeli seperti: kecepatan, kapasitas, kemudahan, dan kenyamanan.
- b. Ciri atau keistimewaan tambahan (*Featurex*), yaitu karakteristik perlengkapan, seperti : kelengkapan rancangan atau tambahan kemudahan.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan kecil suatu produk akan terganggu pemakainya seperti : sering macet, cepat rusak.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance Tosfesi cation*), yaitu sejauh mana karakteristik rancangan dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditentukan sebelumnya, seperti standar keamanan terpenuhi.
- e. Daya tahan (*Durability*), yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan mencakup teknis maupun seumur ekonomis.
- f. Kemampuan layanan (*serviceability*), yaitu kelengkapan pelayanan yang diberikan, seperti : kecepatan, kenyamanan, mudah, dan reparasi serta penanganan keluhan ataupun keraguan konsumen baik sebelum, maupun sesudah pembelian.
- g. Daya tarik (*estetika*), yaitu kemampuan produk dalam mempesona panca indra, seperti : bentuk yang menarik, mode/desain yang aristikmaupun perpaduan warna yang serasi.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*parceivedquality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Menurut Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2008:26) dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut :

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yakni memberikan pelayanan yang di janjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di puskesmas taman bacaan dan puskesmas nagaswidak di kecamatan seberang ulu II palembang pada bulan November 2016. Terdapat satu variabel yaitu kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian komparatif dimana penelitian ini bersifat membandingkan, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan teknik *Sampling Purposive*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan daftar angket (kuesioner) yang diberikan langsung kepada pasien yang berobat di puskesmas tersebut. Kemudian teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Uji Z test.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Hasil dari analisis uji Z dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel II

Hasil analisis uji Z berdasarkan Indikator Harga

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Harga</i>	<i>Harga</i>
Mean	1.12	1.26
Known Variance	0.328	0.565
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-1.047580265	
P(Z<=z) one-tail	0.147416017	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.294832034	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa berdasarkan indikator harga yang berlaku dipuskesmas tersebut, tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Tangkat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,048 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Tabel III

Hasil Analisis berdasarkan indikator peralatan

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Peralatan</i>	<i>Peralatan</i>
Mean	1.72	1.42
Known Variance	0.64	0.575
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	1.924500897	
P(Z<=z) one-tail	0.027145914	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.054291828	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator peralatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,925 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Tabel IV

Hasil Analisis berdasarkan indikator Pelayanan

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Pelayanan</i>	<i>Pelayanan</i>
Mean	1.68	2.06
Known Variance	0.819	0.913
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-2.041712816	
P(Z<=z) one-tail	0.020590013	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.041180027	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -2,042 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Tabel V

Hasil Analisis Berdasarkan indikator Kelengkapan Obat

z-Test: Two Sample for Means

	<i>Kelengkapan Obat</i>	<i>Kelengkapan Obat</i>
Mean	1.5	1.78
Known Variance	0.678	0.684
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
Z	-1.696502405	
P(Z<=z) one-tail	0.044895388	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.089790775	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan

pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator kelengkapan obat. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,697 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Tabel VI

Hasil Analisis berdasarkan indikator Kesiediaan Pegawai

z-Test: Two Sample for Means

	<i>KesediaanPegawai</i>	<i>KesediaanPegawai</i>
Mean	1.72	2.08
Known Variance	0.858	0.922
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	-1.90799618	
P(Z<=z) one-tail	0.028195855	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.056391709	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator kesiediaan pegawai. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar-1,908 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Tabel VII

Hasil Analisis Secara Umum

z-Test: Two Sample for Means

	<i>SecaraUmum</i>	<i>SecaraUmum</i>
Mean	1.548	1.72
Known Variance	0.481	0.49
Observations	50	50
Hypothesized Mean Difference	0	
z	-1.23425198	
P(Z<=z) one-tail	0.108554511	
z Critical one-tail	1.644853627	
P(Z<=z) two-tail	0.217109022	
z Critical two-tail	1.959963985	

Sumber : Perhitungan Data Primer 2016

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dikatakan bahwa secara umum ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,234 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anita Susanti (2007) yang berjudul Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart Dan Mini Market Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi bahwa harga berhubungan dengan kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator harga yang ada pada Puskesmas Taman Bacaan Menurut pasien harga yang di tetapkan sesuai dengan obat yang di berikan dan sesuai dengan harapan pasien. Sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak dengan persepsi bahwa harga yang di berikan sesuai dengan harapan tetapi tidak dengan obat yang di berikan, pasien kurang puas dengan obat yang di berikan Puskesmas Nagaswidak. Hasil Uji Z test menyatakan bahwa berdasarkan indikator harga yang berlaku dipuskesmas tersebut, tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Tangkat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,048 sementara nilai z table yaitu -1,64 dan +1,64.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara. Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator peralatan pada puskesmas taman bacaan Menurut pasien peralatan yang di sediakan cukup yang bermanfaat untuk di gunakan pasien untuk berobat. Sedangkan pada Puskesmas Nagaswidak peralatan bertujuan untuk membantu pasien untuk berobat sehingga pasien sangat mempertimbangkan nya jika peralatan yang di butuhkan itu kurang baik maka dari itu Puskesmas Nagaswidak sangat memperhatikan peralatan-peralatah yang ada di Puskesmas Nagaswidak tersebut. Hasil analisis Uji Z test menyatakan bahwa Berdasarkan hasil analisis,

dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator peralatan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,925 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64.

Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator pelayanan pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Pelayanan sangat berperan penting di dalam sebuah perusahaan karena konsumen sangat memperhatikan hal itu, bahkan jika harga nya murah sekalipun jika pelayanan nya buruk maka konsumen juga akan berpindah hati ke puskesmas yang lain, di Puskesmas Taman Bacaan pelayanan yang di berikan baik, pegawainya juga ramah terhadap pasien, juga membantu pasien dalam segala hal dalam berobat. Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -2,042 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

Pada hasil penelitian di dapat bahwa kepuasan pasien terhadap indikator kelengkapan obat pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Puskesmas memberikan mutu yang baik untuk obat yang akan di berikan kepada pasien, sehingga membuat pasien puas dengan apa yang di berikan. Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indikator kelengkapan obat. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar 1,697 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan

Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

Pada hasil penelitian kepuasan pasien terhadap indikator kesediaan pegawai obat pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak. Puskesmas Taman Bacaan lebih mengutamakan pasien, dan memikirkan apa yang akan di butuhkan pasien dan bagaimana menghadapi pasien maka dari itu pasien akan lebih merasa puas dengan apa yang mereka berikan. Hasil analisis Uji Z test menyatakan Berdasarkan hasil analisis, dapat dikatakan bahwa perbedaan antara variable kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak berdasarkan indicator kesediaan pegawai. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,908 sementara nilai z table yaitu -1,64 dan +1,64. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

Pada hasil penelitian secara umum terhadap kepuasan pasien yang menyatakan puas pada Puskesmas Taman dan Puskesmas Nagaswidak. Dari hasil penelitian secara umum dapat di simpulkan bahwa Berdasarkan hasil analisis , dapat dikatakan bahwa secara umum ada perbedaan antara variabel kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh yaitu sebesar -1,234 sementara nilai z tabel yaitu -1,64 dan +1,64. Berdasarkan hasil analisis yang telah di lakukan sebelumnya yang menghasilkan bahwa pengujian secara Uji Z test dari harga, peralatan, pelayanan, kelengkapan obat, kesediaan pegawai secara umum ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan Tangga Takat dengan kepuasan pasien Puskesmas Nagaswidak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yaitu pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nila Nafisatul Izzah (2013) yang berjudul Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak di peroleh hasil perhitungan dengan rumus Uji Z test untuk keseluruhan indikator yaitu ada perbedaan sikap konsumen di Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak.

Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator harga
2. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator peralatan
3. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator pelayanan
4. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator kelengkapan obat
5. Ada perbedaan antara kepuasan pasien Puskesmas Taman Bacaan dengan Puskesmas Nagaswidak di lihat dari indikator kesedian pegawai

Saran

1. Tempat penelitian

Disarankan kepada Puskesmas Taman Bacaan dan Puskesmas Nagaswidak agar lebih memperhatikan peralatan, obat yang akan di berikan juga pegawai puskesmas bisa lebih sabar membantu pasien agar pasien puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut dengan itu akan membuat pasien kembali lagi ke puskesmas tersebut sehingga puskesmas akan mendapatkan banyak pasien sesuai yang di inginkan puskesmas.

2. Almamater

Disarankan untuk lebih memperbanyak lagi referensi-referensi yang berhubungan dengan program studi pemasaran, sehingga memudahkan untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut, dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan pengambilan sampel yang lebih banyak lagi, sehingga dapat dijadikan perbandingan pada penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Anita Susanti.(2007). *Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Mini Market Indomart Dan Mini Market Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Syirkah. Palembang.
- Fandy Tjiptono. (2008b). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nila Nafisatul Izzah (2013) *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Dipuskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara*. Jurnal Ilmu Ekonomi.Sidoarjo:
[http://fisip.unsida.ac.id/tinymce_puk/gambar/file/08.amchatriutami\(1\).pdf&prev=search](http://fisip.unsida.ac.id/tinymce_puk/gambar/file/08.amchatriutami(1).pdf&prev=search)
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Triharyani. (2012). *Analisa Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kepuasan Pada Minimarket Indomart Dengan Alfamart Di Semarang*: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Syirkah. Palembang.