

**PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA, KEANDALAN
PETUGAS DAN JAMINAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA DI POLIKLINIK
MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT
PUSKESMAS KOTA TENGAH
KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

**RONAL NTESEO
NIM. C01421219**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAHGORONTALO
TAHUN 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA, KEANDALAN PETUGAS DAN JAMINAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI POLIKLINIKMANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT PUSKESMAS KOTA TENGAH KOTA GORONTALO** adalah karya saya dibawah arahan dari komisi pembimbing. Skripsi ini belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun dan bebas dari unsur plagiat. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan buku pedoman penulis skripsi/karya ilmiah Universitas Muhammadiyah Gorontalo. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiat maka saya bersedia menerima sanksi hukuman dari akademik sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Gorontalo, Maret 2023

Ronal Nteseo
M : C01421219

PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Penelitian : Pengaruh Ketersediaan Sarana, Keandalan Petugas
Dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang
Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita sakit
Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Nama : Ronal Nteseo

NIM : C01421219

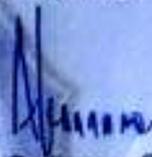
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Disetujui Pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing 2

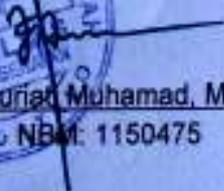

Prof. Dr. Abd Kadim Masaong, M.Pd
NIDN: 0014116106


Ns. Andi Akifa Sudirman, S.Kep., M.Kep
NIDN: 0924118701

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan


Dr. Zuhri Muhamad, M.Kes
NBM: 1150475


Ns. Harismayanti, M.Kep
NIDN: 920048704





**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**

*Alamat : Jl. Prof. Dr. Mawardi Patek, Desa Pematene Damar, Kabupaten Gorontalo
Email : info@umg.ac.id, umg@umg.ac.id / Telp. (0435) 811135, Fax (0435) 801137 / (0435) 811135*

**PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI
YANG TELAH DISEMINARKAN**

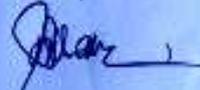
Nama : Ronal Ntesoo
NIM : C01421219
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Judul : Pengaruh Ketersediaan Sarana, Keandaian Petugas Dan
Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik
Manajemen Terpadu Balita Sakit Puskesmas Kota Tengah
Kota Gorontalo

Telah diperbaiki sesuai saran pada saat pelaksanaan seminar Ujian Skripsi yang telah dilaksanakan pada hari Rabu, Tanggal 1 Maret 2023.

Pembimbing / Penguji

1. Prof. DR. Kadim Masaong, M.Pd
2. Ns. Andi Akifa Sudirman, S.Kep, M.Kep
3. Ns. Wivi Susanti Piola, S.Kep, M.Kep

Tanda Tangan

()
()
()

MENGETAHUI


**Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan**

Dr. Zaidan Muhammad, M.Kes
NBM : 1150475

**Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan**

Ns. Harismayanti, M.Kep
NIDN : 920048704

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah Swt, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Sarana, Keandalan Petugas, Dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo”.

Dalam penyusunan Proposal ini tak jarang penyusun menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat rahmat dan petunjuk-Nya, juga berkat kemauan serta kesungguhan hati, dan atas bantuan serta bimbingan dari bapak Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Ns. Nur Andi Akifa Sudirman, S.Kep M.Kep selaku pembimbing II, sehingga penulis dapat mengatasi segala hambatan dan kesulitan walaupun masih dalam keterbatasan sebagai manusia biasa.

Keberhasilan penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang bersifat moril maupun materil untuk itu dengan rasa hormat dan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
2. Ibu Dr. Zuriati Muhamad, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
3. Ibu Ns. Harismayanti M.Kep Selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
4. Seluruh staf dosen dan tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan program studi ilmu keperawatan yang telah membantu menyelesaikan segala persyaratan administrasi yang berkaitan dengan penyelesaian proposal ini.
5. Untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari semua pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Gorontalo, Februari 2023

Penulis

ABSTRACT

RONAL NTESEO. The influence of the availability of facilities, reliability and guarantees on parent's satisfaction in MTBS services at the Kota Tengah Health Center. Guided by ABDUL KHADIM MASAONG as Chairman and ANDI AKIFA SUDIRMAN as Member.

Integrated Management of Sick Toddlers (IMCI) is an integrated approach to the treatment of sick toddlers aged (0-59) months in outpatient units of basic health care facilities. This research aims to determine the effect of the availability of facilities, reliability and assurance on parental satisfaction in MTBS (IMCI) services at the Kota Tengah Health Center. This research is an analytic observational study with a cross-sectional approach. The population and sample were parents of toddlers who attended the MTBS polyclinic at the Central City Health Center, totaling 70 respondents. Data collection used a questionnaire sheet and analyzed using path analysis. The results showed parent's satisfaction in MTBS services was 89.2% influenced by the availability of facilities, 24.7% was influenced by the reliability of officers and 77.5% was influenced by guarantees. Influenced by the availability of facilities and 30.8% influenced by the reliability of officers. It is suggested to the Gorontalo City Health Office to be able to improve services for toddlers through MTBS by paying more attention to the availability of health center infrastructure as an effort to develop a strategy to improve Integrated Management of Sick Toddlers services in Health Center throughout Gorontalo City.

Keywords Facilities, Reliability, Assurance, Parent's Satisfaction.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penenelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasan.....	5
2.2 Konsep Sarana.....	15
2.3 Konsep Keandalan.....	16
2.4 Konsep Jaminan Layanan.....	17
2.5 Konsep Manajemen Terpadu Balita Sakit.....	18
2.6 Penelitian Yang Relevan.....	20
2.7 Definisi Konseptual.....	21
2.8 Kerangka Konsep.....	25
2.9 Hipotesis.....	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Variabel penelitian	24
3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	24
3.5 Populasi dan sampel Penelitian.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Pengujian Data Instrumen.....	28

3.8	Alur penelitian.....	29
3.9	Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Hasil.....	31
4.2	Karakteristik Responden.....	31
4.3	Analisis Unvariat.....	33
4.4	Uji Normalitas.....	35
4.5	Analisis jalur.....	40
4.6	Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	52
	DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

1.	Penelitian Relevan	19
2.	Instrumen Penelitian	24
3.	Usia Orang Tua.....	32
4.	Pendidikan Orang Tua.....	32
5.	Pekerjaan Orang Tua.....	33
6.	Sarana Fisik.....	33
7.	Keandalan Petugas.....	34
8.	Jaminan layanan.....	34
9.	Kepuasan Orang Tua.....	35
10.	Koefisien Beta Ketersediaan Sarana.....	36
11.	Koefisien Beta keandalan.....	37
12.	Koefisien Beta Jaminan Layanan.....	38
13.	Koefisien Beta ketersediaan sarana.....	40
14.	Koefisien Beta Kehandalan.....	41

DAFTAR GAMBAR

1.	Konsep Penelitian.....	23
2.	Alur Penelitian	29
3.	Hasil Model Struktur 1.....	41
4.	Hasil Model Struktur 2.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Riwayat hidup**
- 2. Formulir Permintaan Menjadi Peserta Penelitian**
- 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden**
- 4. Instrumen penelitian**
- 5. Hasil Pengolahan Data Statistik**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَاذْكُرُونِي أَذْكَرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ

“Ingatlah kepadaKu, aku akan selalu ingat kepadamu. Bersyukurlah atas kenikmatanKu kepadamu dan janganlah mengingkariKu.

(Al-Quran, Surat Al Baqarah: 152)

“Tujuan akhir sebuah perjuangan adalah
Keberkahan dan manfaat”

(Ronald Nteseo)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan lahir dan batin untuk penyelesaian Skripsi ini. Persembahkan tugas akhir ini untuk Keluarga, orang tua, saudara dan kerabat, yang selalu mendoakan, istriku **Ns. Maryam Kadir** terima kasih atas motivasi dan doanya anak-anakku **Muhammad Rizky Nteseo, Muhammad Fitrah Nteseo (Alm), Muhammad Zulkarnain Jundullah Nteseo, Muhammad Ghazi Al Fatih Nteseo**, sebagai sumber semangatku

Ibu kapus **dr. Herni Alwin Pakaja** dan teman-teman Puskesmas Kota Tengah yang selalu menyemangati

Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa **NonReg Angkatan 2021** Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo yang telah berjuang bersama dari awal hingga akhir, saling memberikan semangat yang tidak henti-hentinya untuk penyelesaian studi

Terima kasih kami persembahkan untuk

Pembimbing 1 **Prof. Dr. Abd. Kadim Masaong, M.Pd.**

satu kehormatan bisa dibimbing beliau selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Pembimbing 2 **Ns. Andi Akifa Sudirman S.Kep, M.Kep.**

selalu ramah menyambut kami ketika bimbingan

Penguji **Ns. Wiwi Susanti Piola S.Kep, M.Kep**

yang selalu ada dan bersedia ketika dimintai pendapat dan masukan

ALMAMATER TERCINTA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO

Tempat Ku menimba ilmu, tempat ku ditempa, tempat ku di didik hingga menjadi
Manusia yang berguna bagi Nusa dan Bangsa, Aamiin.....

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kepuasan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan dan merupakan tujuan dari pada keberhasilan pelayanan. Kepuasan sangat penting sebab dapat berpengaruh langsung terhadap penerima layanan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan penerima layanan.

Menurut Muninjaya, (2014) faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan dan citra tempat pelayanan, karena itu kepuasan pasien merupakan suatu hal penting dalam menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas kesehatan. Ketersediaan sarana, Kehandalan petugas dan Jaminan layanan merupakan hal yang paling sering menjadi perhatian dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penerima layanan pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Ketersediaan sarana fisik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan bagi pasien dan keluarga. Sarana fisik merupakan penunjang dari sarana pelayanan kesehatan sehingga harus mampu memberikan kemudahan kepada pasien. Ketersediaan sarana merupakan hal yang sangat penting terwujudnya kepuasan pada pelanggan atau konsumen. Ketersediaan sarana yang dimaksud antara lain ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan yang lengkap, siap dan bersih serta adanya sarana komunikasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kehandalan petugas. Kehandalan merupakan alat ukur suatu jasa kepada konsumen yang berupa Jadwal pelayanan (kehadiran, kunjungan dokter, perawat, istirahat). Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur pelayanan lainnya yang mudah dan tidak sulit.

Jaminan layanan juga menjadi salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Jaminan layanan berupa jaminan mendapatkan kepastian layanan dari petugas, kepercayaan atas tindakan petugas serta jaminan keamanan obat bagi pasien. Apabila hal ini

terpenuhi, maka akan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah suatu pendekatan yang terpadu pada penanganan balita sakit usia (0-59) bulan pada unit rawat jalan fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Tujuan Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah menurunkan secara bermakna angka kematian dan kesakitan yang terkait penyakit tersering pada balita serta memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan anak (Zairoh dkk, 2019).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan dasar yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan Manajemen Terpadu balita Sakit (*MTBS*). Pada pelaksanaannya, Puskesmas harus mampu memberikan layanan sebaik mungkin terhadap orang tua balita yang membawa anaknya di poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*). Semakin baik pelayanan, maka diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua balita sakit.

Survei pendahuluan di Puskesmas Kota Tengah pada tanggal 10 Oktober 2022, secara umum didapatkan kecenderungan ketidak puasan orang tua balita terletak pada ketersediaan sarana penunjang untuk poliklinik *MTBS* belum memadai, sehingga terkadang apabila jumlah kunjungan meningkat, orang tua balita terkadang tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu juga terbatasnya jumlah petugas yang melakukan pelayanan, karena harus merangkap pelayanan di Poliklinik Umum dan poliklinik *MTBS*. Orang tua balita juga masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama, baik ketika di loket pendaftaran maupun di poliklinik *MTBS*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji dan menganalisis masalah tersebut melalui sebuah penelitian tentang “Pengaruh Ketersediaan Sarana, Keandalan Petugas dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sarana penunjang layanan di poliklinik MTBS belum memadai
2. Terbatasnya jumlah petugas sehingga berdampak pada kemampuan petugas dalam melayani pasien.
3. Waktu tunggu di loket dan poliklinik MTBS masih lama.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?.
2. Apakah ada pengaruh Keandalan petugas terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
3. Apakah ada pengaruh jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
4. Apakah ada pengaruh Sarana Fisik terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?
5. Apakah ada pengaruh Keandalan petugas terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui:

1. Pengaruh ketersediaan Sarana terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.
2. Pengaruh Keandalan petugas terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.
3. Pengaruh jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah
4. Pengaruh Sarana Fisik terhadap jaminan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah
5. Pengaruh Keandalan petugas terhadap jaminan layanan pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Dinas Kesehatan
Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Dinas Kesehatan Kota Gorontalo dalam upaya mengembangkan strategi peningkatan pelayanan Manajemen Terpadu balita Sakit di Puskesmas se Kota Gorontalo.
2. Manfaat bagi Puskesmas
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja bagi petugas poliklinik MTBS dalam memberikan pelayanan.
3. Manfaat bagi Peneliti
Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti tentang pelayanan kesehatan Manajemen Terpadu Balita Sakit di Puskesmas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan

Dalam bidang pelayanan, kepuasan adalah keberhasilan yang dicapai pada saat terpenuhinya kebutuhan dan harapan dari penerima layanan atas pelayanan terbaik. Kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI*) adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan suatu jasa untuk mendapatkan pelayanan. Menurut *Kotler (2016)*, kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan merupakan satu kesimpulan dari interaksi antara harapan dengan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan (*Evisusanti, 2020*).

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat menerima layanan. Dalam pelayanan kesehatan yang menjadi konsumen adalah pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Bagi pasien kebutuhan yang paling menonjol adalah merasa dicintai, didengarkan, tidak dianggap sebagai orang yang menyusahkan

saja dan tidak pula diperlakukan sebagai manusia yang tidak berguna. Jelaslah bahwa kepuasan pasien adalah perasaan puas, senang dari pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Menurut Pohan (2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.
- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

2.1.1 Dimensi Kepuasan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada Lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman dkk, dalam (Muninjaya, 2015) meliputi:

a. *Tangibles*, atau bukti fisik Dimensi bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Sarana fisik (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Sarana fisik dapat berupa (1) kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, (2) kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan, (3) Kebersihan, kerapian, dan kesiapan serta penampilan petugas serta (4) Penyediaan sarana komunikasi. Selain itu, bukti fisik merupakan sesuatu yang nampak oleh mata kita, yang dapat kita sentuh, dan berwujud berupa barang, yang dapat kita rasakan pada saat kita menggunakan layanan jasa pada salah satu perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik adalah situasi atau kondisi dan lingkungan institusi, dekorasi, ruangan, suara, aroma, cahaya, cuaca, penataan yang nampak. Kesemuanya akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan kesan bagi konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa atau pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu jasa kepada konsumen. Keandalan berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang tepat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Keandalan ini dapat berupa (1) Jam pelayanan tepat waktu, (2) Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta (3) Prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit.

c. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan petugas untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada

konsumen. jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi responsiveness menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan. Ketanggapan ini dapat berupa (1) kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien, (2) Informasi petugas mudah dimengerti serta (3) Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Semakin besar responsiveness maka kepuasan pasien akan semakin besar. Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya

d. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Jaminan meliputi aspek pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Jaminan ini dapat berupa (1) Pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, (2) Keterampilan dan kecakapan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam menjalankan tugas, (3) Pelayanan yang sopan dan ramah, (4) Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap peralatan medik dan obat-obatan bagi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjawab setiap pertanyaan atau menangani masalah pelanggan.

e. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan. Empati dapat berupa, (1) Memberikan perhatian khusus kepada pasien, (2) Perhatian dan pemahaman terhadap keluhan pasien dan keluarganya. (3) Komunikasi yang hangat antara petugas dengan pasien. Pentingnya empati dengan membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta

perhatian secara individual pada pelanggannya sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

Selain dari kelima dimensi tersebut, kepuasan pasien juga dapat ditentukan oleh faktor efikasi diri dari petugas kesehatan. *Self efficacy* adalah suatu keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mengatur dan melaksanakan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu atau keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya diberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Setiap individu mempunyai kemampuan yang istimewa dalam memahami sesuatu, bukan hanya menerima saja melainkan memiliki inisiatif untuk melakukan hal secara mandiri yang berupa keinginan untuk mengalami sendiri, memahami dan mengambil keputusan sendiri dalam bertindak. Dengan adanya efikasi diri yang baik maka seseorang memiliki keyakinan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Efikasi diri sendiri merupakan bagian dari faktor individual yang mempengaruhi prestasi seseorang. Seseorang dengan efikasi diri yang tinggi akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak lebih terarah, selektif, dan dapat mengontrol lingkungan sekitarnya sehingga dapat menampilkan perilaku tertentu sesuai dengan harapan. Akan tetapi seorang marketing yang memiliki tingkat efikasi diri yang rendah karena mereka cenderung tidak berani mencoba tantangan dan merasa tidak yakin dengan kemampuannya.

Kepuasan pelanggan akan terwujud jika disertai dengan kualitas layanan yang baik, kualitas layanan yang dimaksudkan adalah adanya efikasi diri dan soft skill yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Jika karyawan memiliki efikasi diri yang baik, maka kemungkinan kepuasan pelanggan itu akan tercapai.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan penerima pelayanan, maka fasilitas kesehatan harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa penerima pelayanannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelayanan atas kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas pelayanan penerima pelayanan, dan keempat memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan penerima pelayanan.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Pamungkas (2019), kepuasan pasien dapat berhubungan dengan beberapa faktor meliputi faktor individu, faktor budaya dan faktor organisasi. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan dan citra tempat pelayanan, karena itu kepuasan pasien merupakan suatu hal penting dalam menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas kesehatan.

Rosnaini dan Citra (2017) mengemukakan Lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

a. **Kualitas Jasa Layanan**

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih, dan memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung dirumah sakit, kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan.

b. **Kualitas Produk**

Pelanggan akan merasa puas setelah menggunakan produk yang memiliki kualitas produk baik. Produk pelayanan merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas. Produk layanan dikatakan baik apabila dapat dimanfaatkan sesuai harapan pasien.

c. **Harga**

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

d. **Faktor Situasional**

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

e. **Faktor Personal/emotional faktor Kepuasan bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu. Tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari**

pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

2.1.3 Pengukuran Kepuasan

Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas layanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan seperti pelayanan jasa pada umumnya. Dalam layanan kesehatan, pilihan₁ pilihan yang ekonomis tidak jelas. Pasien tidak mungkin atau sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya optimal atau tidak. Apabila fasilitas layanan kesehatan atau Puskesmas dianggap sebagai produsen suatu layanan kesehatan, akan dijumpai suatu rentetan dari struktur dan proses. Proses akan menyangkut penyelenggaraan layanan kesehatan itu sendiri. Keluaran akan menghasilkan sesuatu untuk kepentingan pasien dan penyelenggaraan dari layanan kesehatan itu.

Menurut Hasyim (2019), ada dua komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan. Banyak cara pengukuran tingkat kepuasan pasien, salah satunya adalah cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan dan kinerja. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek tadi, sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan menurut Pohan, (2017):

a. Sistem Keluhan dan Saran

Dengan penyediaan kotak saran, *hotline service*, dan lain – lain untuk memberikan kesempatan seluas – luasnya kepada pasien atau pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka. Metode ini memberikan dampak positif secara cepat dan tanggap kepada instansi karena penyediaan seperti kotak saran dapat diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan). Namun, metode ini bersifat pasif, sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Terlebih lagi bila instansi tidak memberikan imbal balik dan tindak lanjut yang memadai

kepada mereka yang telah bersusah payah 'berpikir' (menyumbang ide) kepada instansi.

b. *Ghost shopping* (pembelanjaan misterius)

Dengan metode ini, organisasi pelayanan kesehatan memperkerjakan beberapa orang atau global (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pasien/pembeli potensial produk/pelayanan organisasi pelayanan kesehatan lain yang kemudian melaporkan temuannya sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasinya. *Ghost shopper* dapat mengamati cara instansi dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Namun, baiknya setiap kepala instansi terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya.

c. *Lost Customer Analysis*

Organisasi pelayanan kesehatan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lain agar dapat memahami hal tersebut terjadi dan dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Metode ini tidak memberikan keleluasaan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan para pemasar juga dapat melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, atau wawancara langsung. Melalui survei, instansi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan respon positif bahwa instansi menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.2 Konsep Ketersediaan Sarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, adanya sarana tentunya sangat membantu kelancaran serta efisiensi dari pada sebuah proses. Dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan seluruh benda, baik yang bergerak ataupun tidak, dan digunakan untuk meraih tujuan bersama.

Menurut Suhelayanti dkk (2020), Secara Etimologis sarana diartikan sebagai alat langsung yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Pada dasarnya, fungsi dari sarana bergantung pada penggunaan dan bidangnya. Secara umum sarana mempunyai empat fungsi utama, antara lain (1) Mempermudah proses kerja, (2) mempercepat proses kerja (3) Meningkatkan produktifitas, (4) Hasilnya lebih berkualitas, yang kesemuanya itu akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, Puskesmas memerlukan sarana guna mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan layanan adalah kepuasan pasien atau penerima layanan di Puskesmas. Ketersediaan sarana puskesmas perlu mendapat perhatian demi meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna sarana puskesmas itu sendiri, yaitu pasien dan petugas.

2.3 Konsep Keandalan Petugas

Kehandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan, terpercaya dan akurat yang sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Pada bidang kesehatan kehandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis, profesional dalam menangani keluhan pasien, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Menurut Parasuraman dkk, dalam (Muninjaya,2015) Kehandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur kehandalan suatu jasa kepada konsumen. Reability berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Reability berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kehandalan ini dapat berupa (1) Jadwal pelayanan tepat waktu (kehadiran, kunjungan dokter, perawat, istirahat), (2) Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan

tepat, serta (3) Prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit.

Imbalo (2006) dalam (dr. Suparyanto, 2013) menyebutkan faktor- faktor yang mempengaruhi kehandalan (reliability) meliputi:

- 1) Kemampuan (ability): Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, petugas kesehatan mampu menunjukkan prestasi.
- 2) Prestasi (performance): Membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban petugas yang handal.
- 3) Kepribadian (personality): Seorang petugas kesehatan sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas kesehatan serta memelihara tugas-tugas dibidang kesehatan yang berkaitan dengan keselamatan jiwa orang lain yang menjadikan kepribadian yang sangat penting.
- 4) Kepercayaan (credibility): Merupakan batu ujian bagi para petugas kesehatan yang berusaha mendukung upaya kesehatannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan.
- 5) Kematangan (maturity): Mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri orang lain.

2.4 Konsep Jaminan Layanan

Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Assurance, atau jaminan meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan,

Parasuraman dkk dalam (Muninjaya, 2105). Dalam bidang pelayanan kesehatan Jaminan ini dapat berupa (1) Pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit, (2) Keterampilan dan kecakapan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam menjalankan tugas, (3) Pelayanan yang sopan dan ramah, (4) Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap peralatan medik dan obat-obatan bagi pasien (bebas dari resiko). Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau

masalah pelanggan. Jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.5 Konsep Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit

Manajemen Terpadu Balita Sehat (MTBS) merupakan pendekatan keterpaduan dalam tatalaksana balita sakit yang datang berobat ke fasilitas rawat jalan. Pelayanan kesehatan dasar yang meliputi upaya kuratif terhadap penyakit pneumonia, diare, campak, malaria, infeksi telinga, malnutrisi, dan upaya promotif dan preventif yang meliputi imunisasi, pemberian vitamin A dan konseling pemberian makan yang bertujuan untuk menurunkan angka kematian bayi dan anak balita serta menekan morbiditas karena penyakit tersebut (Faisal, dkk. 2021).

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) adalah suatu strategi yang menggabungkan semua tindakan pencegahan penyakit dan masalah kesehatan selama masa kanak-kanak, gunanya untuk mendeteksi dini penyakit dan terapi yang efektif serta promosi kebiasaan hidup sehat dalam keluarga dan masyarakat.

Pelayanan MTBS yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberi kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Meskipun diakui tidak mudah, namun masih dapat diupayakan karena memang telah ada rumusan standar serta kode etik. Karenanya wajib sifatnya untuk dipakai sebagai pedoman dalam menyelenggarakan setiap kegiatan profesi, termasuk pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan.

Menurut Kementerian Kesehatan R.I (2015), MTBS apabila dapat diselenggarakan dengan baik, banyak sekali manfaat yang diperoleh, secara umum manfaat yang dimaksud adalah:

- a. Dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan pada rawat jalan. Peningkatan efektifitas yang dimaksud erat hubungannya dengan dapat diatasinya masalah kesehatan secara tepat terhadap balita, karena pelayanan kesehatan yang diselenggarakan telah sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun standar yang telah ditetapkan.

- b. Dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan rawat jalan. Peningkatan efisiensi yang dimaksud erat hubungannya dengan dapat dicegahnya standar pelayanan kesehatan yang dibawah standar, karena dalam MTBS telah ditetapkan standar pelayanan yang tepat untuk balita sakit. Demikian pula halnya untuk mencegah pemakaian sumber daya tidak pada tempatnya yang ditemukan pada pelayanan yang berlebihan.
- c. Dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Peningkatan penerimaan erat hubungannya dengan telah sesuainya pelayanan kesehatan dengan kebutuhan dan tuntutan pemakaian jasa pelayanan. Apabila peningkatan penerimaan ini dapat diwujudkan pada gilirannya pasti akan berperan besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan.
- d. Dapat melindungi penyelenggaraan pelayanan dari kemungkinan timbulnya gugatan hukum. Pada saat ini sebagai akibat dari makin baiknya tingkat pendidikan masyarakat, maka kesadaran hukum masyarakat juga telah semakin meningkat. Untuk mencegah kemungkinan timbulnya gugatan hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan, antara lain karena ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan sebaik-baiknya.

2.6 Penelitian Relevan

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

Penulis/ tahun	Judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan/ perbedaan
Librianty/ 2017	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas bandar petalangan pelalawan tahun 2017	Adanya hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien, pelayanan dokter, pelayanan apotik dan keadaan lingkungan puskesmas dengan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan	
Prihandiwati, Hayati dan Saputera/ 2020	Hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep terhadap tingkat	Tidak terdapat hubungan (signifikansi 0,353) antara waktu	

	kepuasan pasien di puskesmas gambut	tunggu pelayanan resep terhadap tingkat kepuasan pasien sehingga tidak berlaku semakin cepat waktu tunggu resep yang didapat pasien semakin tinggi rasa kepuasan pada pasien.	
Zainaro, Kusumaningsih, Karyanto/ 2019	Hubungan pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan manajemen terpadu balita sakit (mtbs) di puskesmas karya tani kabupaten lampung timur	Ada hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)	

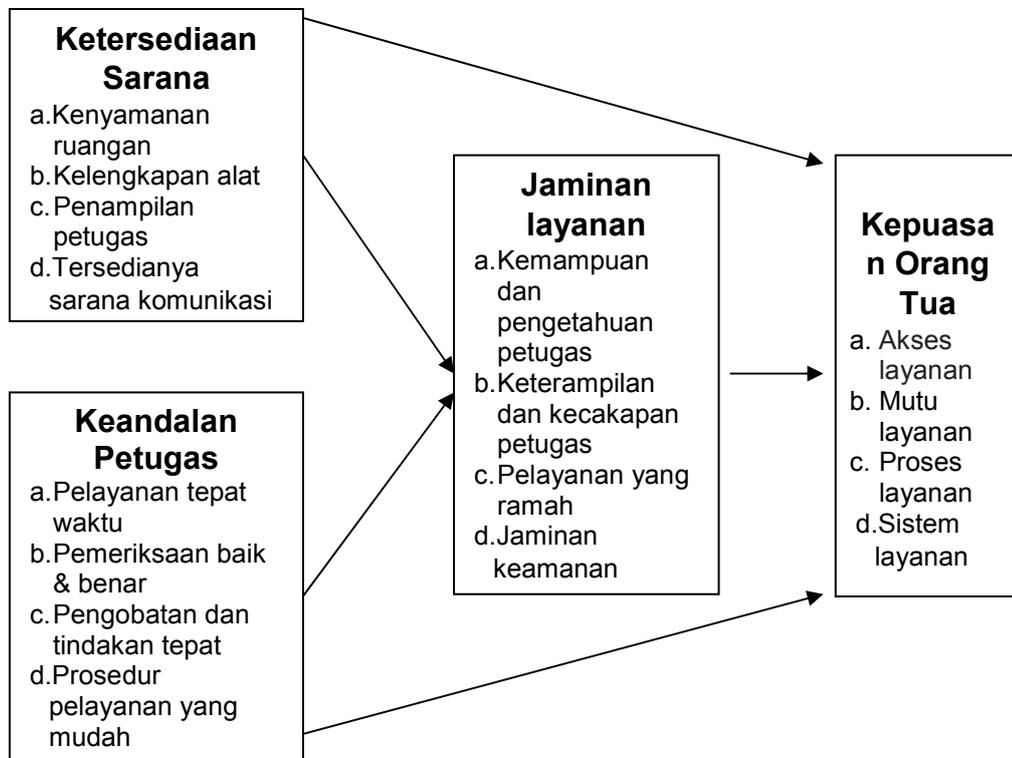
2.7 Definisi Konseptual

1. Ketersediaan sarana dan kepuasan orang tua pada layanan di poliklinik MTBS. Sarana merupakan penunjang pada fasilitas pelayanan untuk memudahkan pelayanan. Oleh sebab itu ketersediaan sarana merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pada Pasien dan keluarga. Ketersediaan sarana berkaitan erat dengan penampilan petugas dan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks ini ketersediaan sarana yang berkenaan dengan pelayanan pada poliklinik MTBS perlu diperhatikan. Gedung dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau peralatan periksa yang berkualitas, dan lain-lain merupakan pertimbangan orang tua dalam memilih tempat pelayanan.
2. Keandalan Petugas dan kepuasan Orang tua pada layanan di Poliklinik MTBS. Keandalan merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan pada fasilitas pelayanan. Oleh sebab itu keandalan petugas merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi

kepuasan pada Orang tua balita. Petugas harus mampu memberikan pelayanan yang tepat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam hal ini, Seorang petugas dituntut harus bisa memberikan pelayanan yang handal, jangan sampai mengalami kesalahan yang berakibat fatal. Petugas juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga orang tua balita merasa puas dan senang.

3. Jaminan Layanan dan kepuasan Orang tua pada layanan di Poliklinik MTBS. Jaminan layanan merupakan kepastian layanan yang diterima oleh pasien dan keluarga pada fasilitas pelayanan. Oleh sebab itu Jaminan layanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pada Pasien dan keluarga. Jaminan merupakan tingkah laku petugas yang harus mampu membangkitkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman ketika melakukan pelayanan. Untuk itu para petugas dituntut untuk selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan atau menjawab setiap perihal pertanyaan dan harapan orang tua balita.
4. Sarana Fisik dan Jaminan layanan pada layanan di Poliklinik MTBS. Sarana merupakan penunjang pada fasilitas pelayanan untuk menjamin terselenggaranya pelayanan difasilitas kesehatan. Oleh sebab itu ketersediaan sarana merupakan salah satu jaminan yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan. Jaminan adanya kepastian layanan bagi orang tua dan balita sebagai penerima pelayanan.
5. Keandalan petugas dan Jaminan layanan pada layanan di Poliklinik MTBS. Keandalan merupakan kemampuan petugas untuk menjamin terselenggaranya pelayanan difasilitas kesehatan. Oleh sebab itu keandalan petugas merupakan salah satu jaminan yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan pada Pasien dan keluarga.

2.8 Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

2.8 Hipotesis

Berdasarkan gambaran pada kerangka konsep penelitian maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah.
2. Ada pengaruh Keandalan Petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah.
3. Ada pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah
4. Ada pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap Jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah
5. Ada pengaruh Keandalan Petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Poliklinik MTBS Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2022.

3.2 Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan Kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional study* yaitu suatu rancangan penelitian yang berfungsi untuk mendapatkan gambaran hubungan antara dua variable yang diukur secara bersama sama.

3.3 Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variable eksogen dalam penelitian ini adalah pengaruh ketersediaan sarana, kehandalan petugas dan Jaminan layanan sedangkan Variable endogen dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua.

3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Selanjutnya variable tersebut akan didefinisikan secara Konseptual dan operasional sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Definisi Konseptual	Indikator
<i>Ketersediaan sarana</i>	Bukti fisik yang dapat dilihat langsung oleh orang tua seperti fasilitas pelayanan yang tersedia.	Tampilan Fasilitas jasa layanan	a. Kenyamanan ruangan b. Kelengkapan alat c. Penampilan petugas d. Tersedianya sarana komunikasi
<i>Kehandalan Petugas</i>	Kehandalan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu mudah dan tidak berbelit-belit	Kehandalan Petugas Yang melakukan pelayanan	a. Pelayanan tepat waktu b. Pemeriksaan baik & benar c. Pengobatan dan tindakan tepat d. Prosedur pelayanan yang mudah
<i>Jaminan Layanan</i>	Kemampuan layanan yang dilakukan oleh petugas dan dapat menjamin kepastian pemberian layanan	Jaminan kepastian pemberian layanan oleh petugas	a. Kemampuan dan pengetahuan petugas b. Keterampilan dan kecakapan petugas c. Pelayanan yang ramah d. Jaminan keamanan layanan
<i>Kepuasan orang tua</i>	Hasil yang dicapai pada saat kebutuhan tertentu terpenuhi sehingga bisa memberi rasa puas	Persepsi Konsumen atas jasa layanan	a. Akses layanan b. Mutu layanan c. Proses layanan d. Sistem layanan

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh orangtua balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang selama 3 bulan terakhir berjumlah sebanyak 232 orang.

3.5.2 Sampel penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah orangtua balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang ditentukan dengan teknik

purposive sampling. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan maka peneliti menggunakan rumus sampling slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (d^2)}$$

Keterangan:

n = besar sampel

N= besar populasi

d = tingkat signifikansi

dalam penelitian ini jumlah populasi 380 orang maka:

$$n = \frac{232}{1 + 232 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{232}{1 + 232 (0,01)}$$

$$n = \frac{232}{3,32}$$

n = 69,8 dibulatkan menjadi 70 orang sampel

Berdasarkan jumlah sampel tersebut, maka kriteria sampel yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah:

1. Kriteria inklusi
 - a. Bersedia menjadi responden
 - b. Hadir saat penelitian berlangsung
 - c. Dapat membaca dan menulis
2. Kriteria eksklusi
 - a. Menolak menjadi responden
 - b. Tidak mengisi kuisioner dengan lengkap
 - c. Mengundurkan diri sebagai responden

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan peneliti dengan menggunakan kuesioner, karena dapat mempercepat dan mempersingkat waktu pengumpulan data, karena dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner tersebut dilakukan dengan menyebarkan kertas yg berisi pertanyaan-pertanyaan.

Selanjutnya digunakan kuisisioner dengan 5 item pertanyaan tentang (a) Ruang pemeriksaan, (b) Ruang tunggu, (c) Fasilitas penunjang lain dan (d) Media informasi. Untuk mengukur faktor kehandalan petugas, digunakan kuisisioner dengan 5 item pertanyaan tentang (a) kemampuan menyelesaikan tugas, (b) kepercayaan diri petugas, (c) kemampuan komunikasi, (d) keterampilan petugas. Untuk mengukur jaminan layanan digunakan kuisisioner dengan 5 item pertanyaan meliputi dimensi (a) Pengetahuan, (b) Kemampuan, (c) keterampilan, (d) Kecakapan dan (e) Sikap Petugas

Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Pada Skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan-pernyataan penelitian dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda ceklis (√), pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya. Pemberian bobot skor disusun dengan bertingkat yang konsisten.

Jawaban yang tersedia tersebut dibuat skala dalam tingkatan:

- a. Sangat Sesuai : 5
- b. Sesuai : 4
- c. Agak Sesuai : 3
- d. Kurang Sesuai : 2
- e. Tidak Sesuai : 1

3.7 Pengujian Data Instrumen

3.7.1 Uji validitas

Uji validitas Sarana fisik didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Item soal	Nilai validitas	Hasil
1	0,895	Valid
2	0,852	Valid
3	0,895	Valid
4	0,852	Valid
5	0,895	Valid
6	0,852	Valid
7	0,895	Valid
8	0,852	Valid
9	0,852	Valid
10	0,895	Valid
11	0,852	Valid
12	0,895	Valid
13	0,895	Valid
14	0,895	Valid
15	0,852	Valid
16	0,564	Valid
17	0,895	Valid
19	0,852	Valid
20	0,895	Valid

Hasil uji validitas instrumen kehandalan didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Item soal	Nilai validitas	Hasil
1	0,897	Valid
2	0,835	Valid
3	0,897	Valid
4	0,716	Valid
5	0,897	Valid
6	0,729	Valid
7	0,897	Valid
8	0,716	Valid
9	0,829	Valid
10	0,897	Valid
11	0,835	Valid
12	0,897	Valid
13	0,897	Valid
14	0,882	Valid
15	0,835	Valid
16	0,725	Valid
17	0,882	Valid
19	0,835	Valid
20	0,897	Valid

Hasil uji validitas instrumen jaminan didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid

Item soal	Nilai validitas	Hasil
1	0,869	Valid
2	0,748	Valid
3	0,853	Valid
4	0,879	Valid
5	0,668	Valid
6	0,879	Valid
7	0,853	Valid
8	0,879	Valid
9	0,748	Valid
10	0,869	Valid
11	0,748	Valid
12	0,869	Valid
13	0,869	Valid
14	0,668	Valid
15	0,879	Valid
16	0,879	Valid
17	0,869	Valid
19	0,748	Valid
20	0,869	Valid

Hasil uji validitas instrumen kepuasan didapatkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Item soal	Nilai validitas	Hasil
1	,694	Valid
2	,734	Valid
3	,867	Valid
4	,714	Valid
5	,757	Valid
6	,853	Valid
7	,694	Valid
8	,714	Valid
9	,664	Valid
10	,694	Valid
11	,844	Valid
12	,867	Valid
13	,894	Valid
14	,894	Valid
15	,844	Valid
16	,576	Valid
17	,894	Valid
19	,844	Valid
20	,894	Valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji Reliabilitas instrumen sarana fisik didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,976 atau $> 0,80$ artinya instrumen reliabel.

Item soal	Nilai reliabilitas	Hasil
1	0,982	Reliabel
2	0,983	Reliabel
3	0,982	Reliabel
4	0,983	Reliabel
5	0,982	Reliabel
6	0,983	Reliabel
7	0,982	Reliabel
8	0,983	Reliabel
9	0,983	Reliabel
10	0,982	Reliabel
11	0,983	Reliabel
12	0,982	Reliabel
13	0,982	Reliabel
14	0,982	Reliabel
15	0,983	Reliabel
16	0,985	Reliabel
17	0,982	Reliabel
19	0,983	Reliabel
20	0,982	Reliabel

Hasil uji reliabilitas instrumen kehandalan didapatkan nilai alpha crombach sebesar 0,975 atau $> 0,80$ artinya instrumen reliabel.

Item soal	Nilai reliabilitas	Hasil
1	0,973	Reliabel
2	0,973	Reliabel
3	0,973	Reliabel
4	0,975	Reliabel
5	0,973	Reliabel
6	0,976	Reliabel
7	0,973	Reliabel
8	0,975	Reliabel
9	0,976	Reliabel
10	0,973	Reliabel
11	0,973	Reliabel
12	0,973	Reliabel
13	0,973	Reliabel
14	0,973	Reliabel
15	0,973	Reliabel
16	0,978	Reliabel
17	0,973	Reliabel
19	0,973	Reliabel
20	0,973	Reliabel

Hasil uji reliabilitas instrumen jaminan didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,979 atau $> 0,80$ artinya instrumen reliabel.

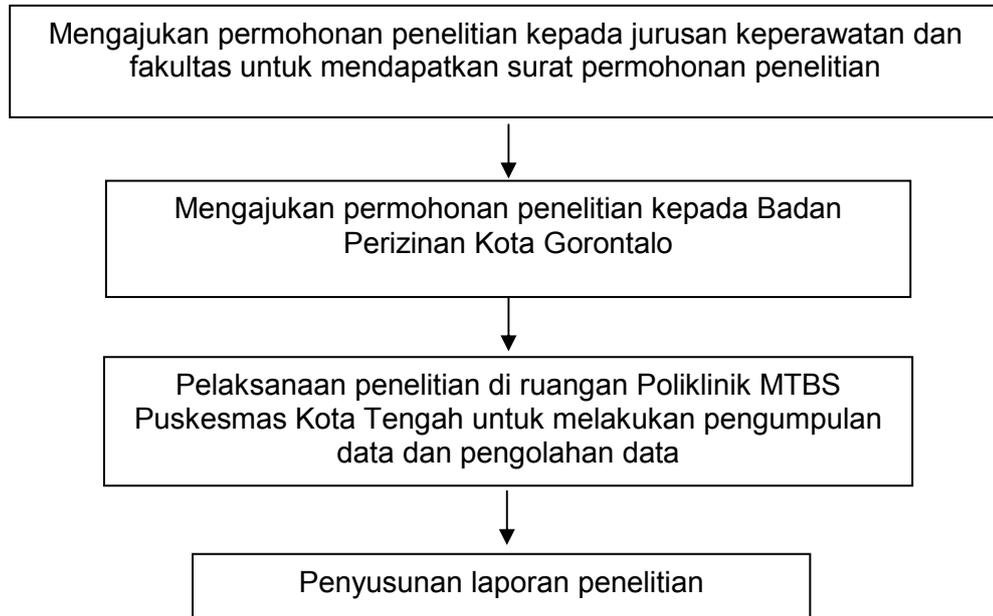
Item soal	Nilai reliabilitas	Hasil
1	0,977	Reliabel
2	0,978	Reliabel
3	0,977	Reliabel
4	0,977	Reliabel
5	0,979	Reliabel
6	0,977	Reliabel
7	0,977	Reliabel
8	0,977	Reliabel
9	0,978	Reliabel
10	0,977	Reliabel
11	0,978	Reliabel
12	0,977	Reliabel
13	0,977	Reliabel
14	0,979	Reliabel
15	0,977	Reliabel
16	0,977	Reliabel
17	0,977	Reliabel
19	0,978	Reliabel
20	0,977	Reliabel

Hasil uji reliabilitas instrumen kepuasan didapatkan nilai alpha crombach sebesar 0,973 atau $> 0,80$ artinya instrumen reliabel

Item soal	Nilai reliabilitas	Hasil
1	0,972	Reliabel
2	0,972	Reliabel
3	0,970	Reliabel
4	0,972	Reliabel
5	0,972	Reliabel
6	0,970	Reliabel
7	0,972	Reliabel
8	0,972	Reliabel
9	0,973	Reliabel
10	0,972	Reliabel
11	0,971	Reliabel
12	0,970	Reliabel
13	0,970	Reliabel
14	0,970	Reliabel
15	0,971	Reliabel
16	0,973	Reliabel
17	0,970	Reliabel
19	0,971	Reliabel
20	0,970	Reliabel

3.8 Alur Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui tahapan sebagaimana digambarkan pada diagram alur penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 bagan Alur Penelitian

3.9 Teknik Analisa Data

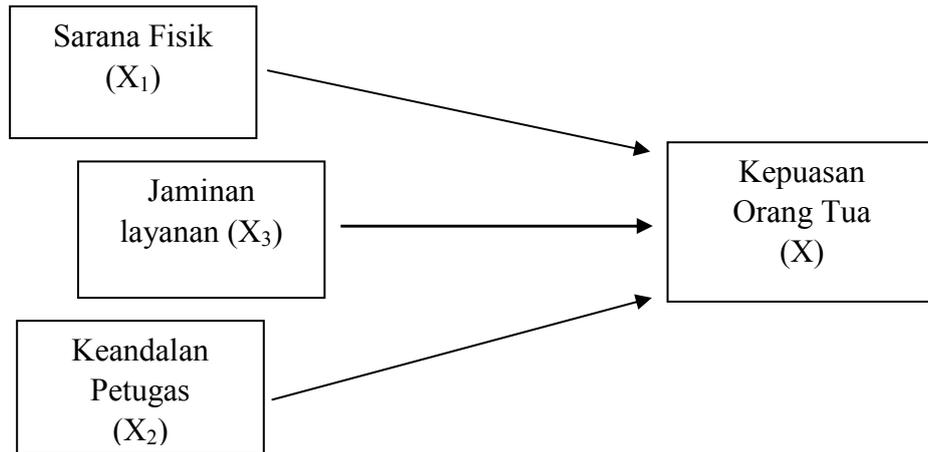
Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antara dua atau lebih variabel. Esensi dari analisis jalur adalah didasarkan pada system persamaan linear. Analisis jalur berbeda dengan analisis regresi, dimana dalam analisis jalur memungkinkan pengujian dengan menggunakan *variable mediating/intervening*. Pengaruh variabel terikat dalam analisis jalur dapat berupa pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung.

Manfaat *Path Analysis* yaitu (a) Penjelasan (*explanation*) terhadap fenomena yang dipelajari atau permasalahan yang diteliti, (b) Prediksi nilai variabel terikat (Y) berdasarkan variabel bebas (X) dan prediksi dengan *Path Analysis* bersifat kualitatif, (c) Faktor determinan yaitu penentuan variabel bebas (X) mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat (Y) juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalu-jalur) pengaruh variabel bebas (X)

terhadap variabel terikat (Y), (d) Pengujian model menggunakan *theory trimming* baik uji reliabilitas konsep yang sudah ada ataupun pengembangan konsep baru.

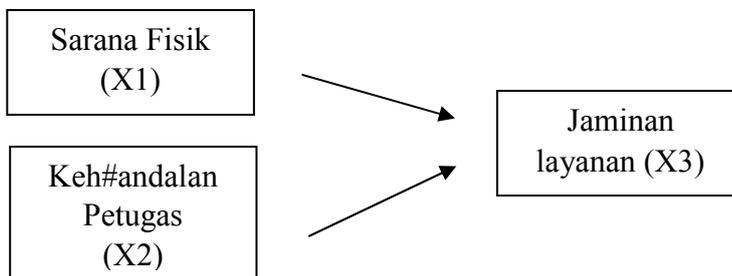
Selanjutnya berdasarkan kerangka konsep penelitian tersebut akan digambarkan ke dalam sub struktur variable sebagai berikut:

1. Sub struktur I



Persamaan struktur 1: $y = \rho_{yx_3} + \rho_{yx_2} + \rho_{yx_1}$

2. Sub struktur II



Persamaan struktur 2: $\rho_{x_3} = \rho_{x_3 x_2} + \rho_{x_3 x_1}$

Gambar 3.2 sub struktur variable

BAB IV PEMBAHASAN

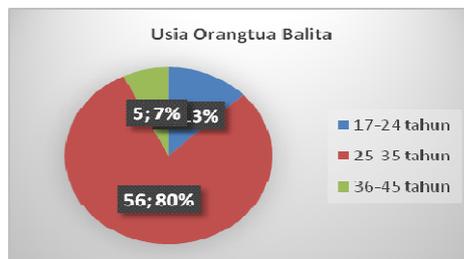
4.1 Deskripsi Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik MTBS Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo pada bulan desember tahun 2022 terhadap 70 orang tua balita yang dijadikan sebagai responden.

4.2 Karakteristik Responden

1. Gambaran usia Orang tua Balita

Hasil penelitian diperoleh gambaran usia orang tua balita sebagaimana disajikan pada gambar dibawah ini:



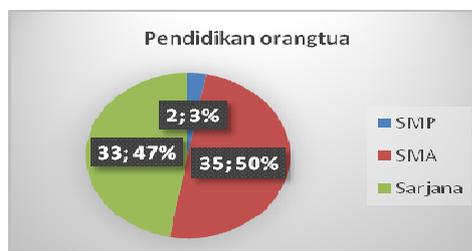
Sumber; data primer 2022

Gambar 1. Usia Orang tua Balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa orang tua balita sebagian besar memiliki rentang usia 25-35 tahun atau masuk dalam kategori dewasa awal yaitu sebanyak 56 responden atau 80% dan paling sedikit adalah rentang usia 36-45 tahun atau masuk dalam kategori dewasa akhir.

2. Gambaran Pendidikan Orang tua Balita

Hasil penelitian diperoleh gambaran pendidikan orangtua balita sebagaimana disajikan pada gambar dibawah ini:



Sumber; data primer 2022

Gambar 2. PendidikanOrangtua Balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa orangtua balita sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 35 responden atau 50% dan paling sedikit berpendidikan SMP yaitu 2 responden atau 2,9%.

3. Gambaran Pekerjaan Orang tua Balita

Hasil penelitian diperoleh gambaran pekerjaan orangtua balita sebagaimana disajikan pada gambar dibawah ini:



Sumber; data primer 2022

Gambar 3. Pekerjaan Orang tua Balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa orang tua balita sebagian besar adalah ibu rumah tangga (IRT) yaitu 32 responden atau 45,7% dan paling sedikit adalah bekerja sebagai ASN yaitu 17 responden (24,3%).

4.3 Analisis Univariat

1. Sarana fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Hasil penelitian diperoleh gambaran sarana di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang dipersesipkan orang tua balita sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Sarana Fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	N
Sarana Fisik	91,3	0,900	89-93	70

Sumber; data primer 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orang tua atas sarana fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 91,3 dengan skor terendah 89 dan tertinggi 93.

2. Kehandalan petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Hasil penelitian diperoleh gambaran kehandalan petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang dipersesipkan orang tua balita sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Kehandalan Petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	N
Kehandalan Petugas	92,36	0,919	90-94	70

Sumber; data primer 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orangtua atas kehandalan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 92,36 dengan skor terendah 90 dan tertinggi 94.

3. Jaminan pelayanan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Hasil penelitian diperoleh gambaran kehandalan petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang dipersesipkan orang tua balita sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Jaminan Pelayanan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	N
Jaminan Layanan	94,16	1,22	90-96	70

Sumber; data primer 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orangtua atas kehandalan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 92,36 dengan skor terendah 90 dan tertinggi 96.

4. Kepuasan orang tua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Hasil penelitian diperoleh gambaran kepuasan orangtua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang dipersiapkan orang tua balita sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Kepuasan Orang tua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	N
Kepuasan Orang Tua	94,90	0,919	93-97	70

Sumber: data primer 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orang tua atas kepuasan orang tua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 94,90 dengan skor terendah 93 dan tertinggi 97.

4.4 Uji Normalitas

Sebelum dilakukan analisis data, peneliti melakukan analisis normalitas data. Uji normalitas yang dipilih adalah uji Shapiro-Wilk dikarenakan jumlah sampel pada penelitian ini kurang dari 200 orang. Hasil uji normalitas sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Uji normalitas Data

Variabel	Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.
Sarana fisik	0,973	70	0,179
Kehandalan	0,975	70	0,169
Jaminan	0,975	70	0,176
Kepuasan	0,974	70	0,146

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas data mendapatkan nilai signifikansi sarana fisik sebesar 0,179 ($> \alpha 0,05$), nilai signifikansi kehandalan sebesar 0,169 ($> \alpha 0,05$), nilai signifikansi jaminan sebesar 0,176 ($> \alpha 0,05$) dan nilai signifikansi kepuasan sebesar 0,146 ($> \alpha 0,05$). Dengan demikian dinyatakan bahwa sarana fisik, kehandalan, jaminan dan kepuasan terdistribusi secara normal.

4.5 Uji Analisis Jalur

1. Model Sub struktur I

Hasil analisis jalur Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana, kehandalan petugas dan jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini.

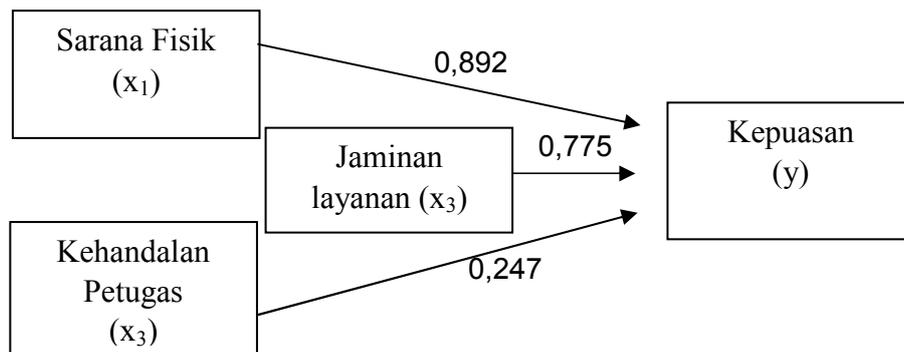
Tabel 6. Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana, kehandalan petugas dan jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Variabel	Beta	Sig.
Sarana fisik (x_1)	0,892	0,000
Kehandalan Petugas (x_2)	0,247	0,039
Jaminan layanan (x_3)	0,775	0,000

Sumber; data primer 2022

Persamaan struktur 1: $y = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3$, dimana y_1 adalah kepuasan orangtua, x_1 adalah sarana fisik, x_2 adalah kehandalan petugas dan x_3 adalah jaminan layanan. Data tersebut menunjukkan nilai probabilitas sarana fisik terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana fisik terhadap kepuasan orangtua. Pada variable kehandalan petugas terhadap kepuasan orangtua, nilai probabilitas sebesar 0,039 artinya ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua sedangkan variable jaminan layanan terhadap kepuasan orangtua, nilai probabilitas sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua.

Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana, kehandalan petugas dan jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah sebagaimana digambarkan pada Persamaan struktur 1: $y = \rho y x_3 + \rho y x_2 + \rho y x_1$



Gambar Model sub-struktur 1

Berdasarkan gambar tersebut, secara langsung jaminan layanan, kehandalan petugas, dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua. Besaran pengaruh jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,775, besaran pengaruh kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua adalah 0,247 dan besaran pengaruh sarana fisik terhadap kepuasan orang tua dengan adalah 0,892. Berdasarkan penilaian terhadap persamaan struktur I tersebut maka teridentifikasi bahwa variabel sarana fisik sebagai variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orang tua dibandingkan dengan kehandalan petugas dan jaminan layanan.

2. Model Sub Struktur II

Hasil analisis jalur Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana, kehandalan petugas terhadap jaminan layanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini.

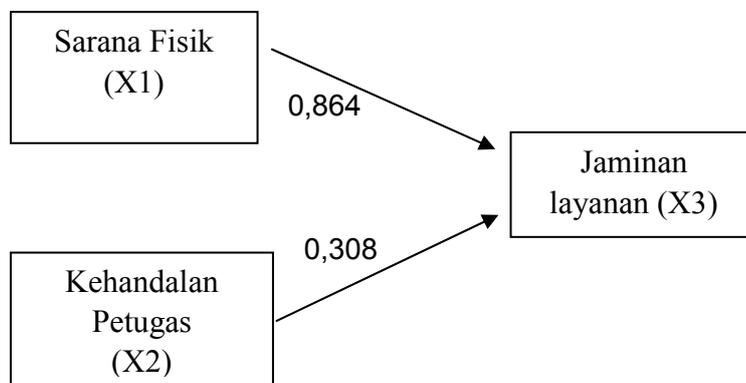
Tabel 10. Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana fisik, kehandalan petugas terhadap jaminan layanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Variabel	Beta	Sig.
Sarana fisik (x ₁)	0,864	0,000
Kehandalan Petugas (x ₂)	0,308	0,009

Sumber; data primer 2022

Persamaan struktur II: $\rho_{x_3} = \rho_{x_3 x_2} + \rho_{x_3 x_1}$ dimana x_3 adalah jaminan layanan, x_1 adalah sarana fisik, x_2 adalah kehandalan petugas. Data tersebut menunjukkan nilai probabilitas sarana fisik terhadap jaminan sebesar 0,009 artinya ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana fisik terhadap jaminan layanan. Pada variabel kehandalan petugas terhadap jaminan layanan, nilai probabilitas sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan petugas terhadap jaminan layanan.

Pengaruh langsung ketersediaan sarana dan kehandalan petugas terhadap jaminan layanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah sebagaimana digambarkan pada Persamaan struktur II: $\rho_{x_3} = \rho_{x_3 x_2} + \rho_{x_3 x_1}$



Gambar Model sub-struktur 2

Berdasarkan gambar tersebut, secara langsung sarana fisik dan kehandalan petugas berpengaruh signifikan terhadap jaminan layanan. Besaran pengaruh sarana fisik terhadap jaminan layanan sebesar 0,864 dan besaran pengaruh kehandalan petugas terhadap jaminan layanan adalah 0,308. Berdasarkan penilaian terhadap persamaan struktur II tersebut maka teridentifikasi bahwa variabel sarana fisik sebagai variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap jaminan layanan dibandingkan dengan kehandalan petugas.

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 ($< \alpha$ 0,05) yang artinya terdapat pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,892 yang artinya 89,2% sarana fisik akan mempengaruhi kepuasan orang tua balita.

Adanya pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orangtua ini menurut peneliti disebabkan sarana merupakan bukti langsung yang manfaatnya bisa dirasakan oleh pasien sesuai harapan yang diinginkannya. Ketersediaan sarana seperti kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang baik dalam memberikan pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas. Hal inilah yang memberikan penilaian adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ada inilah yang akan memberikan kepuasan bagi pasien.

Pendapat peneliti tersebut sejalan dengan penjelasan Muninjaya (2015) bahwa sarana fisik (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Ketersediaan sarana sebagai bukti fisik ini akan mempengaruhi kepuasan pasien karena hal ini akan menumbuhkan kesan bagi konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa atau pelayanan.

Pangerapan, dkk (2018) juga menjelaskan bahwa Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi fasilitas pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa fasilitas pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah: bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menerima pelayanan, pada saat masuk

pertama-tama yang dinilai oleh pasien/klien ruangan pelayanan adalah penampilan fisik kamar tempat dia diperiksa.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitan Zainaro (2019) yang menemukan terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. Fasilitas kesehatan baik memiliki peluang sebesar 15,889 kali puas terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan fasilitas kesehatan kurang baik. Hasil penelitian Chintia (2018) juga menemukan ada hubungan yang bermakna antara tangible dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Responden yang menyatakan tangible baik mempunyai peluang sebanyak 4,643 kali akan merasa puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan tangible kurang baik.

4.6.2 Pengaruh Keandalan Petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,039 ($< \alpha$ 0,05) yang artinya terdapat pengaruh keandalan petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,247 yang artinya 24,7% keandalan petugas akan mempengaruhi kepuasan orangtua balita.

Adanya pengaruh keandalan petugas terhadap kepuasan orangtua balita ini menurut peneliti karena keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi kepada pengguna jasa pelayanan. Keandalan seperti tindakan pelayanan yang akurat oleh petugas Puskesmas kota tengah, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh petugas, melayani dengan baik dan ramah, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan akan memberikan kesan bahwa pelayanan puskesmas benar benar sangat dirasakan oleh orangtua sehingga mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan yang kemudian akan memberikan kepuasan bagi orang tua.

Pendapat peneliti tersebut diperkuat oleh pendapat Muninjaya (2015) bahwa Keandalan (reliability) merupakan salah satu dimensi kepuasan.

Kehandalan adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu jasa kepada konsumen. Keandalan berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang tepat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Keandalan ini dapat berupa (1) Jam pelayanan tepat waktu, (2) Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta (3) Prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Chintia (2018) yang menemukan ada hubungan reliability terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Responden yang menyatakan reliability baik mempunyai peluang sebanyak 4,089 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan reliability kurang baik.

Penelitian Pangerapan (2018) juga menemukan ada hubungan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin baik kehandalan maka pasien juga akan merasa puas terhadap pelayanan.

4.6.3 Pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 ($< \alpha$ 0,05) yang artinya terdapat pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,775 yang artinya 77,5% jaminan layanan akan mempengaruhi kepuasan orangtua balita.

Adanya pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah menurut peneliti karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti jaminan pasien diperiksa dengan baik, jaminan pemberian pertolongan cepat dan tepat, jaminan pemberian pengobatan tepat, jaminan dilayani dengan sopan dan ramah serta jaminan keamanan terhadap penggunaan alat medis memberikan kesan puas pada orang tua balita.

Pendapat peneliti tersebut diperkuat oleh penjelasan Muninjaya (2015) bahwa jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan

keyakinan kepada konsumen. Jaminan meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Bila hal ini diterapkan dengan baik maka akan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Chintia (2018) yang menunjukkan ada hubungan assurance terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Responden yang menyatakan assurance baik mempunyai peluang sebanyak 8,133 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan assurance kurang baik.

Pangerapan (2018) melalui penelitiannya juga menjelaskan bahwa Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak petugas kesehatan, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

4.6.4 Pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap Jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 ($< \alpha 0,05$) yang artinya terdapat pengaruh ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,864 yang artinya 86,4% ketersediaan sarana berpengaruh terhadap jaminan layanan.

Adanya pengaruh ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah ini menurut peneliti karena ketersediaan sarana yang baik akan berdampak pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Apabila sarana yang dibutuhkan tersedia seperti peralatan medik yang lengkap, obat-obatan tersedia sesuai kebutuhan dan kondisi ruangan yang memenuhi standar pelayanan maka petugas yang

memberikan pelayanan akan dapat menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk memberikan pelayanan sehingga hal ini dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

Pendapat tersebut di perkuat oleh penjelasan Muninjaya (2015) bahwa jaminan ini pelayanan yang diberikan dapat berupa pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, Keterampilan dan kecakapan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam menjalankan tugas. Apabila hal ini ditunjang dengan ketersediaan sarana pelayanan maka jaminan pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan pasien.

Pendapat peneliti ini juga didukung oleh pendapat Misnianiarti (2017) bahwa hal penting terkait fasilitas kesehatan ini adalah isu tentang ketersediaan sarana fasilitas kesehatan itu sendiri. Menurut teori utilisasi pelayanan kesehatan akan berlangsung optimal jika di lingkungan wilayah tersebut tersedia fasilitas kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan terjangkau. Ketersediaan sarana ini akan menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

4.6.5 Pengaruh Keandalan Petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,009 ($< \alpha$ 0,05) yang artinya terdapat pengaruh keandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,308 yang artinya 30,8% keandalan petugas berpengaruh terhadap jaminan layanan.

Adanya pengaruh keandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah menurut peneliti karena keandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Keandalan ini dapat berupa ketepatan jam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit. Apabila petugas memiliki keandalan yang baik, maka hal ini dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Cintia (2018) bahwa komponen atau unsur dimensi kehandalan atau reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. Dalam bidang kesehatan contohnya adalah janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosis terbukti. Bila hal dilakukan dengan baik maka pelayanan yang diberikan petugas terjamin kualitasnya.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti berkesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 89,2% yang mempengaruhi kepuasan orang tua balita.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan diperoleh nilai 24,7% yang mempengaruhi kepuasan orang tua balita.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan diperoleh nilai 77,5% yang mempengaruhi kepuasan orangtua balita.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 86,4% yang berpengaruh terhadap jaminan layanan.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 30,8% yang berpengaruh terhadap jaminan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan kepada:

1. Dinas kesehatan

Dinas Kesehatan Kota Gorontalo agar dapat memfasilitasi Puskesmas melalui upaya peningkatan keterampilan dan kompetensi petugas sebagai upaya meningkatkan pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit di Puskesmas se Kota Gorontalo.

2. Puskesmas

Puskesmas Kota Tengah memfasilitasi petugas agar dapat bekerja sebaik-baiknya dengan harapan agar layanan yang berkualitas dapat dipertahankan dan memberikan kepuasan bagi penerima layanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi, sumber pustaka serta memotivasi peneliti selanjutnya agar dapat meneruskan atau mengembangkan penelitian yang sebelumnya dan memberikan manfaat yang besar bagi semua orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Chalid, M. T. (2016). Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu: Peran Petugas Kesehatan. PT.Gakken Health Education Indonesia
- Cintia (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr.H.Abdul Moeloek. Jurnal Kedokteran Universitas Lampung, 2 (1). pp. 31-36. ISSN 2527-3612
- Faisal, dkk (2021). Penerapan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Pada Kader Posyandu Dan Masyarakat. Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), P-ISSN: 2615-0921
- Evisusanti (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. Jurnal. Program Studi Ilmu Keperawatan. STIKes Awal Bros Batam
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media: Yogyakarta
- Kementerian kesehatan, R. (2015). Rencana Aksi Percepatan Penurunan Angka Kematian Bayi di Indonesia.
- Kotler (2016). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Surabaya : Erlangga
- Librianty. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas bandar petalangan pelalawan tahun 2017. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017
- Misnaniarti (2017). Ketersediaan Fasilitas dan Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan Nasional. Ketersediaan Fasilitas dan Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan Nasional
- Muninjaya,GA. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Pangarepan (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dipoliklinikpenyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), Volume 2 No 1 , Januari - Maret 2018.
- Prihandiwati, Hayati, Saputera (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 3(2) Desember 2020 (281-290)

- Pohan (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Sari, Y. R. (2017). Tantangan Implementasi MTBS Di Puskesmas : Literature. Prosiding SNaPP2017 Kesehatan, 1, 172–178
- Tjiptono (2017). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi
- Zainaro, Kusumaningsih, Karyanto. 2019. Hubungan Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. Malahayati Nursing Journal, P- ISSN: 2655-2728

RIWAYAT HIDUP



Nama Ronal Nteseo Nim C01421219 di lahirkan di Gorontalo pada tanggal 28 Oktober 1983, agama Islam, penulis merupakan putra pertama dari ayah Sugianto Nteseo dan ibu Maimun Katili (Alm). Penulis mempunyai seorang isteri dan 3 orang putra, Alamat Desa Luhu Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo.

Tahun 2003 penulis lulus dari SPK Rumkit Tk.III Manado. Penulis mengabdikan sebagai ASN di Rumah Sakit Aloe Saboe tahun (2005-2011) Puskesmas Kota Barat (2011-2012) Rumah Sakit Otanaha (2012-2013) Puskesmas Kota Tengah (2013-sekarang). Pada tahun 2014 penulis lulus Program Studi DIII Keperawatan pada Poltekkes Kemenkes Gorontalo dan pada saat ini sedang menjalani pendidikan Strata 1 Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Lampiran 2

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**

Alamat : Jl. Prof. DR. H. Mansoer Pateda, Desa Pentadio Timur Kab .Gorontalo
Website : <http://www.umgo.ac.id>/Email : info@umgo.ac.id Tlp./fax(0435)
881135881136

Kepada

Yth Calon Responden Penelitian

Di –

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo.

Nama : **Ronal Nteseo**

NIM : **C01421219**

Akan melaksanakan penelitian dengan judul *“Pengaruh Ketersediaan Sarana, Keandalan Petugas dan jaminan Layanan Terhadap kepuasan orang tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo”*. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi semua responden. Kerahasiaan responden akan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila responden menyetujui maka mohon kesediannya untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.

Atas perhatian dan ketersediaannya, sebagai responden. Peneliti mengucapkan terimakasih.

Gorontalo, November 2022

PENELITI

Lampiran 3



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**

Alamat : Jl. Prof. DR. H. Mansoer Pateda, Desa Pentadio Timur Kab .Gorontalo
Website : <http://www.umgo.ac.id>/Email : info@umgo.ac.id Tlp./fax(0435)
881135881136

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah membaca penjelasan penelitian ini maka saya mengetahui manfaat dari penelitian ini. Saya mengerti bahwa peneliti akan menjunjung tinggi hak-hak saya sebagai responden dan saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negative bagi saya.

Dengan menandatangani persetujuan ini berarti saya telah menyatakan berpartisipasi dalam penelitian ini tanpa paksaan dan sukarela.

Gorontalo ,...November 2022

.....
Paraf/ tanda tangan

Lampiran 4



**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO**

Alamat :Jl. Prof. DR. H. Mansoer Pateda, Desa Pentadio Timur Kab .Gorontalo
Website :<http://www.umgo.ac.id>/Email : info@umgo.ac.id Tlp./fax(0435)
881135881136

INSTRUMEN PENELITIAN

**PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA, KEHANDALAN PETUGAS
DAN JAMINAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA
DI POLIKLINIK MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT
PUSKESMAS KOTA TENGAH
KOTA GORONTALO**

I. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Petunjuk Pengisian.

Jawablah pertanyaan dibawah ini secara jujur dan benar dengan memberi tanda cek () pada kolom pilihan yang tersedia.

1. Nama/ inisial :
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan : Tahun

II. PENGARUH SARANA FISIK

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda (√) pada salah satu jawaban yang saudara pilih. Setiap pernyataan mempunyai makna sebagai berikut:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

AS : Agak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	AS	KS	TS
Sarana Fisik						
1	Ruang pemeriksaan bersih dan rapih					
2	Memiliki peralatan yang lengkap					
3	Ruangan pemeriksaan nyaman					
4	Peralatan di ruangan pemeriksaan bersih dan rapih					
5	Petugas pemberi pelayanan terlihat rapih					
6	Ruangan tunggu nyaman					
7	Kursi diruang tunggu cukup memadai					
8	Fasilitas ruangan tunggu tersedia AC					
9	Tersedia fasilitas kamar mandi/ wc					
10	Terdapat media informasi di ruang tunggu pasien					
11	Antrian teratur dan tidak menunggu terlalu lama					
12	Penataan loket yang baik dan rapi					
13	Tersedia TV ruang tunggu pasien					
14	Tersedia ruang bermain anak					
15	Petugas menggunakan peralatan yang lengkap saat pemeriksaan					
16	Peralatan pemeriksaan medis tersedia					
17	Meja pemeriksaan bayi tersedia					
18	Alat pengukur berat badan bayi tersedia					
19	Alat pengukur tinggi badan bayi tersedia					
20	Alat penghitung napas bayi tersedia					

III. PENGARUH KEHANDALAN PETUGAS

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda (√) pada salah satu jawaban yang saudara pilih. Setiap pernyataan mempunyai makna sebagai berikut:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

AS : Agak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	AS	KS	TS
Kehandalan Petugas						
1	Petugas hadir tepat waktu					
2	Petugas istirahat tepat waktu					
3	Petugas cekatan melakukan pemeriksaan					
4	Petugas tepat melakukan tindakan medis					
5	Petugas memberikan obat sesuai indikasi					
6	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik					
7	Petugas cepat memberi pertolongan					
8	Petugas mempunyai empati yang tinggi					
9	Prosedur penerimaan pasien mudah					
10	Prosedur penanganan pasien cepat					
11	Petugas mampu menjelaskan tentang tujuan pemeriksaan					
12	Petugas mampu menjawab dengan jelas pertanyaan orangtua pasien					
13	Petugas mampu menyelesaikan pemenuhan kebutuhan pelayanan pasien					
14	Petugas percaya diri setiap memberikan tindakan pada pasien					
15	Petugas mampu menjelaskan dengan baik keluhan pasien					
16	Petugas memberikan pelayanan sesuai keluhan					
17	Waktu tunggu tidak terlalu lama					
18	Petugas cepat memberikan obat					
19	Petugas mampu memberi solusi atas kebutuhan pasien					
20	Petugas memberi kesempatan bertanya kepada pasien					

IV. PENGARUH JAMINAN LAYANAN

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda (√) pada salah satu jawaban yang saudara pilih. Setiap pernyataan mempunyai makna sebagai berikut:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

AS : Agak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	AS	KS	TS
Jaminan layanan						
1	Jaminan pasien diperiksa dengan baik					
2	Jaminan pemberian pertolongan cepat dan tepat					
3	Jaminan Observasi setelah tindakan pertolongan					
4	Jaminan pemberian pengobatan tepat					
5	Jaminan edukasi petunjuk penggunaan obat					
6	Jaminan edukasi manfaat obat					
7	Jaminan dilayani dengan sopan dan ramah					
8	Jaminan keamanan terhadap penggunaan alat medis					
9	Jaminan keamanan terhadap penggunaan obat-obatan					
10	Jaminan pelayanan konseling					
11	Jaminan pemberian obat dengan tepat					
12	Jaminan pelayanan sesuai antrian					
13	Jaminan kerahasiaan identitas pasien					
14	Jaminan ketersediaan obat.					
15	Jaminan dilayani oleh petugas kompeten					
16	Jaminan mendapatkan pemeriksaan aman					
17	Jaminan kesempatan bertanya kepada petugas					
18	Jaminan mendapatkan pelayanan selanjutnya					
19	Jaminan pelayanan kunjungan rumah					
20	Jaminan mendapatkan informasi akurat					

V. KEPUASAN ORANG TUA

Petunjuk Pengisian :

Beri tanda (√) pada salah satu jawaban yang saudara pilih. Setiap pernyataan mempunyai makna sebagai berikut:

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

AS : Agak Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	AS	KS	TS
1	Ruang pelayanan MTBS bersih dan rapi					
2	Peralatan di ruangan MTBS lengkap					
3	Ruang tunggu pelayanan MTBS nyaman					
4	Ruang tunggu pelayanan MTBS dapat menampung pasien yang berkunjung					
5	Pelayanan petugas sesuai dengan harapan					
6	Petugas melayani dengan cepat					
7	Petugas melakukan pelayanan tepat waktu					
8	Petugas memberitahukan kepada pasien bila waktu pelayanan telah dimulai					
9	Petugas tanggap saat melayani pasien					
10	Petugas menunjukkan kemauan memberikan pelayanan					
11	Petugas menunjukkan kesiapan untuk melayani pasien					
12	Petugas dapat menumbuhkan kepercayaan pada pasien					
13	Petugas selalu senyum dan ramah					
14	Petugas membuat pasien merasa aman dan nyaman selama pelayanan					
15	Petugas mempunyai pengetahuan yang cukup saat menjawab pertanyaan pasien					
16	Petugas melayani dengan penuh perhatian					
17	Petugas memahami kebutuhan pasien					
18	Petugas selalu mengutamakan kebutuhan pasien					
19	Petugas responsiv pada kebutuhan pasien					
20	Petugas memberikan perasaan aman, nyaman saat melakukan pemeriksaan					

Lampiran 4

HASIL PENGOLAHAN DATA STATISTIK

FrequencyTable

kel.usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent t
Valid 17-24 tahun	9	12,9	12,9	12,9
Valid 25-35 tahun	56	80,0	80,0	92,9
Valid 36-45 tahun	5	7,1	7,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent t
Valid SMP	2	2,9	2,9	2,9
Valid SMA	35	50,0	50,0	52,9
Valid Sarjana	33	47,1	47,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent t
Valid IRT	32	45,7	45,7	45,7
Valid Karyawan	21	30,0	30,0	75,7
Valid ASN	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	saranafisik ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,892 ^a	,796	,793	,418

a. Predictors: (Constant), saranafisik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46,395	1	46,395	264,993	,000 ^b
	Residual	11,905	68	,175		
	Total	58,300	69			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), saranafisik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,838	5,103		2,320	,023
	saranafisik	,911	,056	,892	16,279	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kehandalan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,247 ^a	,061	,047	,897

a. Predictors: (Constant), kehandalan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,558	1	3,558	4,420	,039 ^b
	Residual	54,742	68	,805		
	Total	58,300	69			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kehandalan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	76,122	8,933		8,522	,000
	kehandalan	,203	,097	,247	2,102	,039

a. Dependent Variable: kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	jaminan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,775 ^a	,600	,594	,586

a. Predictors: (Constant), jaminan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34,976	1	34,976	101,970	,000 ^b
	Residual	23,324	68	,343		
	Total	58,300	69			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40,104	5,427		7,390	,000
	Jaminan	,582	,058	,775	10,098	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	saranafisik ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: jaminan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 ^a	,746	,742	,621

a. Predictors: (Constant), saranafisik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,028	1	77,028	199,593	,000 ^b
	Residual	26,243	68	,386		
	Total	103,271	69			

a. Dependent Variable: jaminan

b. Predictors: (Constant), saranafisik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-12,871	7,576		-1,699	,094
	saranafisik	1,174	,083	,864	14,128	,000

a. Dependent Variable: jaminan

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	keandalan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: jaminan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,308 ^a	,095	,082	1,172

a. Predictors: (Constant), keandalan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,819	1	9,819	7,145	,009 ^b
	Residual	93,452	68	1,374		
	Total	103,271	69			

a. Dependent Variable: jaminan

b. Predictors: (Constant), keandalan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	62,963	11,671		5,395	,000
	keandalan	,338	,126	,308	2,673	,009

a. Dependent Variable: jaminan

Uji Validitas dan Reliabilitas Sarana Fisik

Scale: ALL VARIABLES

CaseProcessingSummary

		N	%
Valid		15	100,0
Cases Excluded ^a		0	,0
Total		15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
a	
,984	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4,67	,488	15
VAR00002	4,40	,507	15
VAR00003	4,67	,488	15
VAR00004	4,40	,507	15
VAR00005	4,67	,488	15
VAR00006	4,40	,507	15
VAR00007	4,67	,488	15
VAR00008	4,40	,507	15
VAR00009	4,40	,507	15
VAR00010	4,67	,488	15
VAR00011	4,40	,507	15
VAR00012	4,67	,488	15
VAR00013	4,67	,488	15
VAR00014	4,67	,488	15
VAR00015	4,40	,507	15
VAR00016	4,67	,488	15
VAR00017	4,67	,488	15
VAR00018	4,40	,507	15
VAR00019	4,67	,488	15
VAR00020	4,40	,507	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	86,27	67,781	,895	,982
VAR00002	86,53	67,838	,852	,983
VAR00003	86,27	67,781	,895	,982
VAR00004	86,53	67,838	,852	,983
VAR00005	86,27	67,781	,895	,982
VAR00006	86,53	67,838	,852	,983
VAR00007	86,27	67,781	,895	,982
VAR00008	86,53	67,838	,852	,983
VAR00009	86,53	67,838	,852	,983
VAR00010	86,27	67,781	,895	,982
VAR00011	86,53	67,838	,852	,983
VAR00012	86,27	67,781	,895	,982
VAR00013	86,27	67,781	,895	,982
VAR00014	86,27	67,781	,895	,982
VAR00015	86,53	67,838	,852	,983
VAR00016	86,27	70,352	,564	,985
VAR00017	86,27	67,781	,895	,982
VAR00018	86,53	67,838	,852	,983
VAR00019	86,27	67,781	,895	,982
VAR00020	86,53	67,838	,852	,983

Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan

Scale: ALL VARIABLES

CaseProcessingSummary

		N	%
Valid		15	100,0
Cases Excluded ^a		0	,0
Total		15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
a	
,975	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4,67	,488	15
VAR00002	4,40	,507	15
VAR00003	4,67	,488	15
VAR00004	4,33	,488	15
VAR00005	4,67	,488	15
VAR00006	4,20	,414	15
VAR00007	4,67	,488	15
VAR00008	4,33	,488	15
VAR00009	4,20	,414	15
VAR00010	4,67	,488	15
VAR00011	4,40	,507	15
VAR00012	4,67	,488	15
VAR00013	4,67	,488	15
VAR00014	4,60	,507	15
VAR00015	4,40	,507	15
VAR00016	4,60	,507	15
VAR00017	4,60	,507	15
VAR00018	4,40	,507	15
VAR00019	4,67	,488	15
VAR00020	4,40	,507	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	85,53	57,981	,897	,973
VAR00002	85,80	58,171	,835	,973
VAR00003	85,53	57,981	,897	,973
VAR00004	85,87	59,267	,716	,975
VAR00005	85,53	57,981	,897	,973
VAR00006	86,00	61,286	,729	,976
VAR00007	85,53	57,981	,897	,973
VAR00008	85,87	59,267	,716	,975
VAR00009	86,00	61,286	,829	,976
VAR00010	85,53	57,981	,897	,973
VAR00011	85,80	58,171	,835	,973
VAR00012	85,53	57,981	,897	,973
VAR00013	85,53	57,981	,897	,973
VAR00014	85,60	57,829	,882	,973
VAR00015	85,80	58,171	,835	,973
VAR00016	85,60	61,257	,725	,978
VAR00017	85,60	57,829	,882	,973
VAR00018	85,80	58,171	,835	,973
VAR00019	85,53	57,981	,897	,973
VAR00020	85,80	58,171	,835	,973

Uji Validitas dan Reliabilitas Jaminan

CaseProcessingSummary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
a	
,979	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4,67	,488	15
VAR00002	4,33	,488	15
VAR00003	4,60	,507	15
VAR00004	4,40	,507	15
VAR00005	4,60	,507	15
VAR00006	4,40	,507	15
VAR00007	4,60	,507	15
VAR00008	4,40	,507	15
VAR00009	4,33	,488	15
VAR00010	4,67	,488	15
VAR00011	4,33	,488	15
VAR00012	4,67	,488	15
VAR00013	4,67	,488	15
VAR00014	4,60	,507	15
VAR00015	4,40	,507	15
VAR00016	4,40	,507	15
VAR00017	4,67	,488	15
VAR00018	4,33	,488	15
VAR00019	4,67	,488	15
VAR00020	4,40	,507	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	85,47	63,552	,869	,977
VAR00002	85,80	64,457	,748	,978
VAR00003	85,53	63,410	,853	,977
VAR00004	85,73	63,210	,879	,977
VAR00005	85,53	64,838	,668	,979
VAR00006	85,73	63,210	,879	,977
VAR00007	85,53	63,410	,853	,977
VAR00008	85,73	63,210	,879	,977
VAR00009	85,80	64,457	,748	,978
VAR00010	85,47	63,552	,869	,977
VAR00011	85,80	64,457	,748	,978
VAR00012	85,47	63,552	,869	,977
VAR00013	85,47	63,552	,869	,977
VAR00014	85,53	64,838	,668	,979
VAR00015	85,73	63,210	,879	,977
VAR00016	85,73	63,210	,879	,977
VAR00017	85,47	63,552	,869	,977
VAR00018	85,80	64,457	,748	,978
VAR00019	85,47	63,552	,869	,977
VAR00020	85,73	63,210	,879	,977

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan

CaseProcessingSummary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
a	
,973	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4,60	,507	15
VAR00002	4,33	,488	15
VAR00003	4,60	,507	15
VAR00004	4,33	,488	15
VAR00005	4,73	,458	15
VAR00006	4,47	,516	15
VAR00007	4,60	,507	15
VAR00008	4,33	,488	15
VAR00009	4,47	,516	15
VAR00010	4,60	,507	15
VAR00011	4,40	,507	15
VAR00012	4,60	,507	15
VAR00013	4,67	,488	15
VAR00014	4,67	,488	15
VAR00015	4,40	,507	15
VAR00016	4,67	,488	15
VAR00017	4,67	,488	15
VAR00018	4,40	,507	15
VAR00019	4,67	,488	15
VAR00020	4,40	,507	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	86,00	59,571	,694	,972
VAR00002	86,27	59,495	,734	,972
VAR00003	86,00	58,286	,867	,970
VAR00004	86,27	59,638	,714	,972
VAR00005	85,87	59,695	,757	,972
VAR00006	86,13	58,267	,853	,970
VAR00007	86,00	59,571	,694	,972
VAR00008	86,27	59,638	,714	,972
VAR00009	86,13	59,695	,664	,973
VAR00010	86,00	59,571	,694	,972
VAR00011	86,20	58,457	,844	,971
VAR00012	86,00	58,286	,867	,970
VAR00013	85,93	58,352	,894	,970
VAR00014	85,93	58,352	,894	,970
VAR00015	86,20	58,457	,844	,971
VAR00016	85,93	60,638	,576	,973
VAR00017	85,93	58,352	,894	,970
VAR00018	86,20	58,457	,844	,971
VAR00019	85,93	58,352	,894	,970
VAR00020	86,20	58,457	,844	,971

Uji Normalitas

Explore

TestsofNormality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
saranafisik	,121	70	,013	,973	70	,129

a. LillieforsSignificanceCorrection

TestsofNormality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kehandalan	,123	70	,010	,975	70	,169

a. LillieforsSignificanceCorrection

TestsofNormality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
jaminan	,116	70	,020	,975	70	,176

a. LillieforsSignificanceCorrection

TestsofNormality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
kepuasan	,135	70	,003	,974	70	,146

a. LillieforsSignificanceCorrection