

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POLI GIGI  
DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA  
(PUSKESMAS KAMPUNG BANGKA)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**HELEN OKVIANITA**

**NPM : 13.131.0252**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
TAHUN 2017**

**Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi  
Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara  
(Puskesmas Kampung Bangka)**

**Tanggung Jawab Yuridis Kepada :**

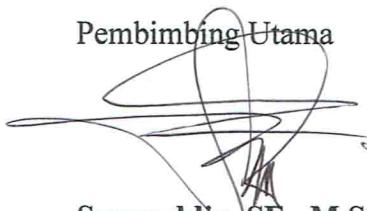
**Helen Okvianita  
NPM : 13.131.0252**

**Program Studi Manajemen**

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif  
Pada Tanggal : 29 September 2017**

**Majelis Peguji :**

Pembimbing Utama



**Samsuddin, SE., M.Si**  
NIDN. 1113117701

Penguji Utama



**Devi Yasmin, SE., MM**  
NIDN. 0030066701

Pembimbing Pembantu



**Heni Safitri, SE., MM**  
NIDN. 11103028901

Penguji Pembantu



**Fenni Supriadi, SE., MM**  
NIDN. 11128108501

Pontianak, 30 November 2017

Disahkan Oleh :

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

DEKAN



**SAMSUDDIN, SE., M.SI**  
NIDN. 1113117701

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Helen Okvianita

Nim : 131310252

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak.....

Yang Membuat Pernyataan

**HELEN OKVIANITA**  
NIM. 131310252

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN POLI GIGI  
DI UPTD PUSKESMAS KECAMATAN PONTIANAK TENGGARA  
(PUSKESMAS KAMPUNG BANGKA)**

Helen Okvianita

Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan suatu istilah yang sering dipertanyakan oleh pengguna layanan ketika mereka hendak melakukan suatu layanan, begitu juga kualitas pelayanan Poli Gigi. Penilaian tingkat kualitas pelayanan dapat dilakukan beberapa cara. Penelitian dilakukan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) yang terletak di Jl. Imam Bonjol Gg. Busri RT 01/10, Kecamatan Pontianak Tenggara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Purposive Sampling*. Berdasarkan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan selisih gap (rata-rata servqual) menghasilkan skor negatif yaitu -0,43 yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan Poli Gigi tidak baik, dengan rincian atribut dimensi keandalan menghasilkan skor -0,46 harapan pasien tidak tercapai; atribut dimensi responsivitas menghasilkan skor -0,36 harapan pasien tidak tercapai; atribut dimensi jaminan menghasilkan skor -0,45 harapan pasien tidak tercapai; atribut dimensi empati menghasilkan skor -0,40 harapan pasien tidak tercapai; atribut dimensi wujud menghasilkan skor -0,48 harapan pasien tidak tercapai. Berdasarkan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) ditinjau dari lima dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Gigi tersebut tidak baik.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, persepsi, dan harapan.

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana. Penghargaan dan ucapan terima kasih yang terdalam penulis haturkan kepada kedua orang tua, Ayahanda Effendi dan Ibunda Suhaila akan cinta kasih, doa, dukungan semangat dan materi yang tak ternilai yang selalu diberikan kepada penulis.

Keberhasilan ini tidak akan terwujud tanpa adanya perhatian, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Helman Fachri SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan arahan tentang skripsi selama menjadi mahasiswa tingkat akhir.
2. Bapak Samsuddin, SE, M.Si selaku pembimbing 1 dan sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai dan telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Pontianak.

3. Ibu Heni Safitri, SE, MM selaku pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu dan kesempatan untuk memberikan bimbingan, arahan, serta bantuan yang sangat bermanfaat sejak persiapan hingga skripsi ini selesai.
4. Seluruh dosen, staf, dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah banyak membantu penulis memberi saran-saran dan kritik dalam pembuatan skripsi dan dalam melancarkan perkuliahan sampai selesai.
5. Ibu Eny Setyowati, SKM, M.Kes selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Pontianak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian.
6. Seluruh Karyawan dan staf UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) yang telah membantu dan memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kakakku Ena Herdiawati, adik-adikku Indah Triana Sari dan Didi Akbar, terima kasih untuk semangat, kekompakan, do'a, dan motivasinya.
8. Kepada Hairil Anwar, seseorang yang selalu setia membantu, mendukung, menemani, memotivasi, mendo'akan, dan memberi semangat tanpa henti kepada penulis.
9. Kepada keluarga besar penulis Mak Teh Darmawati dan Kak Herda yang selalu mendo'akan dan memberi semangat agar penyusunan skripsi ini selesai.
10. Kepada teman terdekat, teman seperjuangan, Nurmalinda Eka Putri, Fitriana, Eva Ida Susanti Kurniati, Ita Purnama Sari, Regiansyah, dan teman-teman

lainnya. Terima kasih atas kekompakan, bantuan, semangat, yang kalian berikan kepada penulis, kalian bagaikan keluarga bagi penulis.

11. Kepada sahabat kecil sekaligus saudara bagiku Nurisiqomah, Zul Pahrumi, Sahdan, Lilik Widiyastuti, Rosi Dwisusanti, Hensy Nopiara, dan Anggi Saputri, terima kasih atas do'a, motivasi, semangat, dukungan, saran, yang selalu kalian berikan kepada penulis.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan dan berkah dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Penulis sebagai makhluk ciptaan-Nya yang tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan bersifat membangun bagi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Pontianak, Juli 2017  
Penulis

Helen Okvianita  
NIM 131310252

## **Daftar Isi**

Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	12
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian .....	14
2. Teknik Pengumpulan Data .....	14
3. Populasi dan Sampel.....	16
4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	17
5. Uji Instrumen Data .....	20
6. Skala Pengukuran .....	21
7. Alat Analisis .....	22
BAB II : LANDASAN TEORI.....	24
A. Pengertian Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan .....	24
B. Pengertian Jasa .....	27
C. Karakteristik Jasa .....	28
D. Klasifikasi Jasa.....	28
E. Kualitas Pelayanan/Jasa .....	29
F. Kepuasan Pelanggan .....	30
G. Teori Servqual.....	31
BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	33
A. Sejarah UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) .....	33
B. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	34

C. Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	34
D. Aspek SDM.....	38
 BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Karakteristik Responden .....	41
1. Jenis Kelamin Responden.....	41
2. Umur Responden .....	42
3. Pendidikan Responden .....	43
4. Jenis Pekerjaan Responden.....	43
5. Penghasilan Responden .....	44
B. Uji Instrumen .....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
C. Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Persepsi (Tingkat Kinerja) dengan Harapan (Tingkat Kepentingan) pada Pelayanan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	49
1. Keandalan .....	50
2. Responsivitas .....	52
3. Jaminan.....	53
4. Empati.....	54
5. Wujud .....	56
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

## **Daftar Tabel**

Tabel 1.1	Data Puskesmas Di Wilayah Kota Pontianak Tahun 2017 .....	2
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga, dan Kepadatan Penduduk Kecamatan Pontianak Tenggara Tahun 2016.....	4
Tabel 1.3	Jenis-jenis Pelayanan Puskesmas UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) .....	5
Tabel 1.4	Jenis-jenis Pelayanan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	6
Tabel 1.5	Jumlah Pasien Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) Tahun 2014-2016.....	9
Tabel 1.6	Keluhan Pasien Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) Tahun 2014-2016.....	10
Tabel 1.7	Isi Keluhan Pasien Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	10
Tabel 1.8	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
Tabel 1.9	Skala Pengukuran.....	22
Tabel 3.1	Jumlah Karyawan Menurut Pangkat/Golongan Tahun 2017 .....	39
Tabel 3.2	Jumlah Karyawan Menurut Jabatan Tahun 2017 .....	39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2	Umur Responden.....	42
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	43
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden .....	44
Tabel 4.5	Penghasilan Responden Per Bulan .....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kinerja (X) .....	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harapan (Y) .....	47
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kinerja (X) .....	48
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Harapan (Y).....	48
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Keandalan.....	51
Tabel 4.11	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Responsivitas.....	52
Tabel 4.12	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan.....	53
Tabel 4.13	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati .....	55
Tabel 4.14	Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Responsivitas.....	56
Tabel 4.15	Rekap Analisis Kesenjangan (Gap) .....	58
Tabel 4.16	Skor Servqual Pasien pada Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	60

## **Daftar Gambar**

Gambar 1.1	Alur Pelayanan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).....	7
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan .....	14
Gambar 3.1	Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara .....	35

## **Daftar Lampiran**

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Identitas Responden
Lampiran III	Tabel Jawaban Responden Mengenai Persepsi dan Harapan
Lampiran IV	Tabel Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang tetapi juga oleh keluarga, kelompok, dan bahkan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar. Di Indonesia pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar dilakukan melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya. Puskesmas diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya.

Di era globalisasi sekarang ini, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas. Dengan makin tinggi tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

Di Kota Pontianak terdapat beberapa pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Untuk meningkatkan

kualitas kesehatan masyarakat secara menyeluruh, pemerintah menyelenggarakan Pusat Kesehatan Masyarakat di setiap wilayah Kota Pontianak.

Di bawah ini adalah data nama dan alamat Puskesmas di wilayah Kota Pontianak:

**Tabel 1.1**  
**Dinas Kesehatan Kota Pontianak**  
**Nama dan Alamat Puskesmas Di Kota Pontianak**  
**Tahun 2017**

No	Nama Puskesmas	Alamat
1	Gang Sehat	Jl. Tani Makmur RT 02/29 Parit Tokaya, Kec. Pontianak Selatan
2	Purnama	Jl. Purnama RT 02/20 Parit Tokaya, Kec. Pontianak Selatan
3	Parit H. Husin II	Jl. Parit H. Husein II Komp Pemda Jalur 2, Kec. Pontianak Tenggara
4	<b>Kampung Bangka</b>	Jl. Imam Bonjol Gg. Busri RT 01/10, Kec. Pontianak Tenggara
5	Kampung Dalam	Jl. Tanjung Raya I dalam Bugis, Kec. Pontianak Timur
6	Saigon	Jl. Tanjung Raya II, Kec. Pontianak Timur
7	Parit Mayor	Jl. H Rais Arahman RT 04/02 Parit Mayor, Kec. Pontianak Timur
8	Tanjung Hulu	Jl. YM Sabran RT 03/12 Tj Hulu, Kec. Pontianak Timur
9	Banjar Serasan	Jl. Tanjung Harapan RT 03/02 Banjar Serasan, Kec. Pontianak Timur
10	Tambelan Sampit	Jl. H Abu Naim RT 04/01 Tambelan Sampit, Kec. Pontianak Timur
11	Perumnas I	Jl. M Yusuf Komp Perum I No 1 RT 01/26 S J Luar, Kec Pontianak Barat

12	Kom. Yos Sudarso	Jl. Apel RT 04/09 No. 62 Suwi Jawi dalam, Kec. Pontianak Barat
13	Pal Lima	Jl. Husein Hamzah Gg. Mufakat RT 03/03 Pal 5, Kec. Pontianak Barat
14	Perumnas II	Jl. Hasyim Ahmad RT 03/06 Sui Beliung, Kec. Pontianak Barat
15	Alianyang	Jl. Alianyang No. 121 Sui Bangkok, Kec. Pontianak Kota
16	Karya Mulia	Jl. Ampera RT 001/033 Sui Bangkok, Kec. Pontianak Kota
17	Pal Tiga	Jl. H. Rais Arahman RT 01/25 Sui Jawi, Kec. Pontianak Kota
18	Kampung Bali	Jl. Jend Urip No. 79 Ptk RT 02/04 Kel. Tengah, Kec. Pontianak Kota
19	Siantan Hilir	Jl. Khatulistiwa No. 151 RT 01/21 Siantan Hilir, Kec. Pontianak Utara
20	Siantan Hulu	Jl. Parit Pangeran RT 04/06 Siantan Hulu, Kec. Pontianak Utara
21	Siantan Tengah	Jl. Selat Sumba No. 40 RT 4/15 Siantan Tengah, Kec. Pontianak Utara
22	Khatulistiwa	Jl. Khatulistiwa RT 03/09 Batu Layang, Kec. Pontianak Utara
23	Telaga Biru	Jl. 28 Oktober Gg. Marga Utama No. 1 RT 03/14 S, Kec. Pontianak Utara

*Sumber :Dinas Kesehatan Kota Pontianak, 2017*

Puskesmas di Kota Pontianak yang berjumlah 23 puskesmas harus menerapkan pelayanan dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang, memberikan pelayanan

pemeriksaan yang baik pada setiap pasien sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pasien.

Berikut adalah data jumlah penduduk, jumlah rumah tangga, dan kepadatan penduduk di Kecamatan Pontianak Tenggara :

**Tabel 1.2**  
**Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**Jumlah Penduduk, Jumlah Rumah Tangga,**  
**dan Kepadatan Penduduk**  
**Tahun 2017**

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah Tangga	Rata-rata Jiwa/Rumah Tangga	Kepadatan Penduduk Jiwa/km <sup>2</sup>
1	Bangka Belitung Laut	15.489	3.913	3,96	6.648
2	Bansir Laut	12.253	2.381	5,15	4.154
3	Bangka Belitung Darat	12.606	2.912	4,33	4.347
4	Bansir Darat	7.927	1.762	4,50	963
<b>Jumlah</b>		<b>48.275</b>	<b>10.968</b>	<b>4,40</b>	<b>2.942</b>

*Sumber : Kecamatan Pontianak Tenggara, 2017*

UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) merupakan salah satu puskesmas di Kota Pontianak yang banyak dikunjungi oleh masyarakat karena letaknya yang strategis dan tenaga kesehatan yang memadai. Wilayah binaan UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) meliputi 2 kelurahan yaitu Kelurahan Bansir Laut dan Kelurahan Bangka Belitung Laut.

Puskesmas Kampung Bangka juga memiliki beberapa jenis pelayanan. Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) :

**Tabel 1.3**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jenis-jenis Pelayanan Puskesmas**  
**Tahun 2017**

No	Jenis Pelayanan
1	Poli Umum
2	Poli Gigi
3	Laboratorium
4	Gizi
5	KIA (Kesehatan Ibu Anak)
6	KB (Keluarga Berencana)
7	Imunisasi
8	Sanitasi
9	Konseling Remaja
10	Program Kesehatan

*Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara, 2017*

Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 93 dan 94, dinyatakan bahwa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan dan dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan gigi perseorangan, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, serta usaha kesehatan gigi sekolah, dan pemerintah wajib menjamin ketersediaan tenaga, fasilitas pelayanan, alat dan obat kesehatan gigi dan mulut yang aman, bermutu, dan terjangkau oleh masyarakat.

Berikut adalah jenis-jenis pelayanan yang ada di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) :

**Tabel 1.4**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jenis-jenis Pelayanan Poli Gigi**  
**Tahun 2017**

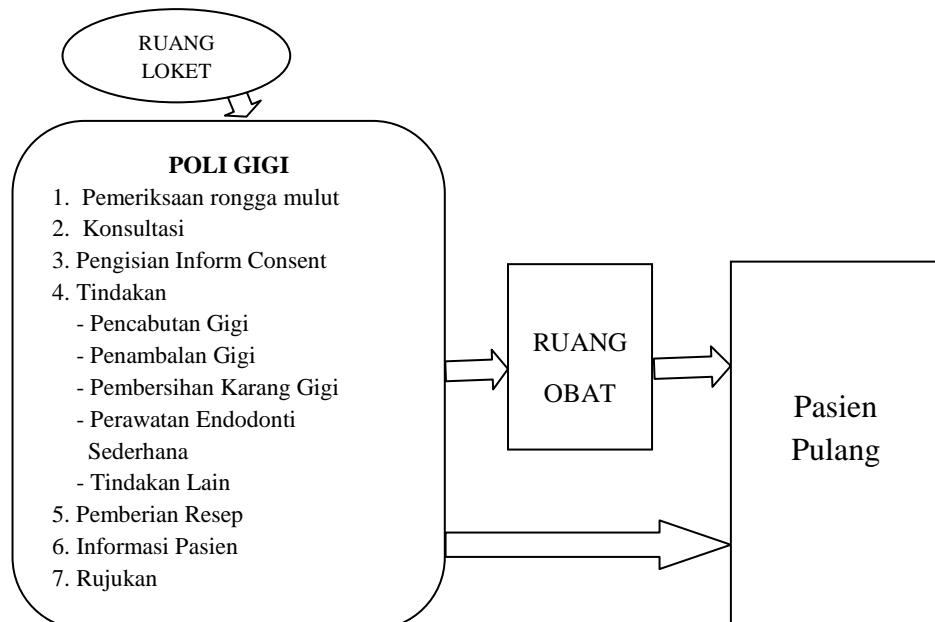
No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Konsultasi Gigi	Konsultasi gigi yaitu penjelasan kesehatan mulut dan gigi yang diberikan Dokter atau Perawat Gigi kepada pasien.
2	Pencabutan Gigi	Pencabutan gigi yaitu pengangkatan gigi yang sudah rusak.
3	Penjahitan Luka	Penjahitan luka yaitu penjahitan luka mulut.
4	Buka Jahitan	Buka jahitan yaitu pembersihan benang bekas jahitan di mulut.
5	Alveolectomy Ringan	Alveolectomy Ringan yaitu prosedur bedah gigi yang bertujuan untuk mengangkat sebagian tulang alveolar di sekitar gigi serta merubah bentuk dan permukaan tulang rahang agar siap untuk prosedur berikutnya.
6	Alveolectomy Berat	Alveolectomy berat yaitu prosedur bedah gigi yang bertujuan untuk mengangkat seluruh tulang alveolar di sekitar gigi serta merubah bentuk dan permukaan tulang rahang agar siap untuk prosedur berikutnya.
7	Insisi Abses Intra Oral	Insisi abses intra oral yaitu penanganan pada bagian gusi yang terinfeksi berbentuk nanah.
8	Operasi Gigi Impaksi Klas	Operasi gigi impaksi klas yaitu operasi atau pengangkatan gigi yang mengalami impaksi atau gigi geligi yang tumbuh berdesakan dan tidak mendapatkan ruang untuk tumbuh sehingga terjebak di dalam gusi.
9	Operkulektomi	Operkulektomi yaitu prosedur bedah untuk menghilangkan operkulum, atau lipatan gusi yang menutupi gigi.
10	Tumpatan Gigi	Tumpatan gigi yaitu penambalan gigi berlubang.
11	Pembersihan Karang Gigi	Pembersihan karang gigi yaitu pembersihan dan pengangkatan karang gigi yang berasal dari sisa

		makanan.
12	Fissure Sealant	Fissure sealant yaitu sebuah bahan yang diaplikasikan pada gigi yang berlubang sehingga tercipta lapisan tipis yang berguna untuk menjaga permukaan kunyah gigi bebas dari karies. Dengan bahan sealant ini, fissure yang dalam akan ditutup sehingga tidak lagi menjadi tempat perlekatan plak dan sisa makanan dan gigi menjadi lebih mudah dibersihkan.
13	Topikal Aplikasi Dengan Fluor	Topikal aplikasi dengan fluor yaitu pengulasan zat yang mengandung fluor pada seluruh permukaan enamel gigi anak untuk mencegah terjadinya gigi berlubang.
14	Perawatan Saluran Akar	Perawatan saluran akar yaitu perawatan gigi untuk memperbaiki gigi yang mengalami pembusukan.

Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara, 2017

Dari hasil observasi, maka alur pelayanan Poli Gigi yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Alur Pelayanan Poli Gigi**  
**Tahun 2017**



Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara, 2017

Penjelasan alur pelayanan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dapat dijelaskan pada Gambar 1.1 berikut ini :

1. Pasien datang langsung mendaftarkan diri di Ruang Loket.
2. Setelah itu pasien diarahkan menuju ke Poli Gigi untuk melakukan pemeriksaan rongga mulut.
3. Kemudian dokter mengarahkan kepada pasien untuk melakukan konsultasi.
4. Setelah itu pasien mengisi *Inform Consent*.
5. Selesai mengisi *Inform Consent*, dokter melakukan tindakan dan memberikan resep.
6. Kemudian memberikan informasi kepada pasien untuk melakukan rujukan yang kedua.
7. Setelah selesai mendapatkan pelayanan di ruang Poli Gigi, pasien ke ruang obat untuk membeli obat sesuai resep dokter.
8. Selesai membeli obat, pasien pulang.

Di bawah ini adalah jumlah pasien Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dari Tahun 2014-2016 :

**Tabel 1.5**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jumlah Pasien Poli Gigi**  
**Tahun 2014-2016**

No	Tahun	Jumlah Pasien	Persentasi Turun/Naik
1	2014	2.442	-
2	2015	2.589	6,02
3	2016	2.713	4,79

*Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara*

Dari Tabel 1.5 Dapat diketahui bahwa jumlah pasien Poli Gigi di Tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 6,02 %, dan di Tahun 2016 pasien Poli Gigi mengalami peningkatan sebesar 4,79 %.

Dalam pelayanan Poli Gigi, petugas harus memberikan pelayanan yang maksimal. Namun dalam memberikan pelayanan Poli Gigi masih banyak masyarakat/pasien yang mengeluh terhadap kinerja puskesmas seperti proses administrasi yang lambat sehingga harus menunggu dalam waktu yang cukup lama dan ruangan serta fasilitas di Poli Gigi yang kurang memadai sehingga pasien yang menunggu banyak yang mengeluh.

Di bawah ini adalah data keluhan pasien yang didapat dari kotak saran pasien Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dari Tahun 2014-2016.

**Tabel 1.6**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jumlah Keluhan Pasien Poli Gigi**  
**Tahun 2014-2016**

No.	Tahun	Keluhan Pasien
1	2014	0
2	2015	20
3	2016	57

*Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara*

Berdasarkan data tentang keluhan pasien Poli Gigi di Tahun 2015 terdapat 20 surat keluhan, dan di Tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 185% surat keluhan. Jenis dari beberapa keluhan tersebut berdasarkan permasalahan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jenis Keluhan Pasien Poli Gigi**  
**Tahun 2015-2016**

No	Tahun	Keluhan	Jumlah Surat
1	2015	1. Keluhan pasien terhadap pelayanan puskesmas yang lambat	9
		2. Keluhan pasien terhadap ruangan Poli Gigi yang panas	10
		3. Keluhan pasien terhadap kurangnya keramahan petugas puskesmas	1
2	2016	1. Keluhan pasien terhadap pelayanan puskesmas yang lambat	21
		2. Keluhan pasien terhadap ruangan Poli Gigi yang panas	36

*Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara*

Puskesmas sebagai sarana pelayanan terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan salah satunya pelayanan kesehatan gigi (Poli Gigi) harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2016) tentang “Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Sarila Husada Sragen” menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan.

Mawarti (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang” menyatakan bahwa dari hasil analisis gap *servqual* didapatkan nilai negatif, artinya kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan ibu hamil di Kota Pangkalpinang masih kurang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah dan tidak melebar di luar penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahan pada kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance*.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) mengenai kualitas pelayanan Poli Gigi untuk peningkatan mutu pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).

##### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah serta dapat melatih diri dalam mengungkapkan masalah secara ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh.

##### **3. Bagi Almamater**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai tambahan referensi atau acuan bagi pihak lain yang akan meneliti masalah ini pada masa yang akan datang.

## F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2011:60) : “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting”.

Kotler dalam Laksana (2008:85) menjelaskan bahwa : “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

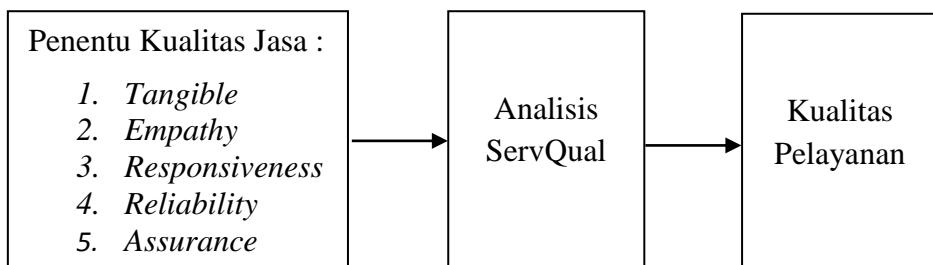
Kotler (2012:224) menyatakan bahwa : “Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, maka secara spesifikasi jasa harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sebab jasa yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak dengan harapannya”.

Kotler dan Keller (2009:52) mengungkapkan terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa. Kelima faktor tersebut yaitu:

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.2 :

**Gambar 1.2**  
**Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan**



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Di mana menurut Sugiyono (2014:207) : “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

##### **1) Wawancara**

Menurut Sugiyono (2011:231) : “Wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Kassubag TU UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara untuk mengetahui keluhan pasien dalam setiap tahun.

## 2) Observasi

Menurut Hadi dalam Sugiyono (2013:145) : “Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk melihat kebersihan ruang tunggu poli gigi, jumlah ruangan di Puskesmas Kampung Bangka tersebut, dan penataan data atau pengarsipan data-data lama.

## 3) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:142) : “Kuesioner yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”.

Kuesioner diberikan kepada pasien Poli Gigi setelah mendapatkan penanganan (tindakan dari dokter maupun perawat) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pasien terhadap pelayanan tersebut.

## b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2011:137) :

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dikumpulkan dengan melakukan studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Data sekunder dokumen-dokumen, jurnal-jurnal, dan buku-buku.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data jumlah pasien tiga tahun terakhir (Tahun 2014-2016), data keluhan pasien, dan profil instansi.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80) : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) pada Tahun 2017.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2011:81) : “Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh seorang peneliti dimana untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada”.

Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sempel pada rumus formula statistik menggunakan rumus Wibisono dalam Riduan (2008:50) yaitu sebagai berikut :

$$n = \left[ \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right]^2 = \left[ \frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right]^2 = 96,04$$

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$Z\alpha$  = nilai table Z

$\sigma$  = standar deviasi

e = tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus tersebut, sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2011:84) : “*Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.”

Dari pengertian di atas agar memudahkan penelitian, penulis menetapkan sifat-sifat dan karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah merasakan pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) lebih dari satu kali dan minimal umur 18 tahun.

#### **4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian**

##### **a. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan lima faktor determinan dari kualitas pelayanan jasa yaitu :

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

2. Responsivitas yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

**b. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi operasional dari penelitian ini dapat dilihat pada

Tabel 1.8 berikut :

**Tabel 1.8**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh instansi kepada pengunjung (Kotler dan Keller 2009:65)	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu.</li> <li>2. Perawat dan dokter membantu jika ada permasalahan pasien.</li> <li>3. Dokter bersedia menanggapi keluhan pasien.</li> <li>4. Dokter memberikan informasi dengan jelas kepada pasien sebelum melakukan tindakan medis.</li> </ol>

		Responsivitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter melayani pasien sesuai prosedur.</li> <li>2. Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.</li> <li>3. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan secara saksama.</li> <li>4. Perawat melayani dengan ramah, sopan, dan terampil dalam melaksanakan tugas.</li> </ol>
		Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter memiliki keahlian dalam bidang pengobatan gigi.</li> <li>2. Perawat cekatan dalam melayani pasien.</li> <li>3. Perawat menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap.</li> <li>4. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.</li> </ol>
		Empati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien.</li> <li>2. Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian.</li> <li>3. Dokter memberikan pelayanan secara adil, tanpa memandang status sosial.</li> <li>4. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan</li> </ol>

			<p>keinginan dan kebutuhan pasien.</p> <p>Wujud</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman.</li> <li>2. Ruang periksa yang bersih dan nyaman.</li> <li>3. Kebersihan alat-alat medis yang dipakai.</li> <li>4. Kerapian dan kebersihan pakaian tenaga medis.</li> </ol>
--	--	--	--

## 5. Uji Instrumen Data

Menurut Arikunto (2010:84): “Instrumen penelitian ialah alat bantu yang digunakan oleh seorang atau sekelompok peneliti dalam melakukan kegiatan dalam mengumpulkan data, yang mana agar kegiatan tersebut menjadi sistematis”.

Untuk menguji instrument penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa alat analisis :

### a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009:135): “Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner”. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Dalam penelitian untuk uji validitas adalah menggunakan Korelasi Produk Momen. Analisis ini adalah salah satu teknik untuk

mencari korelasi antara dua variabel yang kerap kali digunakan. Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2009:138) menyatakan bahwa: "Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk". Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Tingkat reliabilitas suatu konstruk /variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $cronbach\ alpha > 0,60$ . Semakin tinggi nilai alphanya maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

## 6. Skala Pengukuran

a. Skala *Likert*

Menurut Sugiyono (2011:93) : "Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Peneliti menggunakan skala *Likert* untuk mengukur kualitas pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kampung Bangka. Skala *Likert* yang terdiri dari data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarluaskan kepada responden. Kuesioner ini dibuat untuk

menjawab tentang persepsi dan harapan responden. Adapun skor pernyataan persepsi dan skor pernyataan harapan masing-masing adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.9**  
**Skala Pengukuran**

Nilai	Persepsi	Harapan
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik	Tidak Baik
3	Kurang Baik	Kurang Baik
4	Baik	Baik
5	Sangat Baik	Sangat Baik

*Sumber : Sugiyono (2011)*

## 7. Alat Analisis

Data diperoleh dari observasi, wawancara dan kuesioner, lalu data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teknik analisis *ServQual*, di mana pengukuran kualitas jasa dalam model *ServQual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta Gap diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *Likert*. Adapun rumus *ServQual* adalah sebagai berikut :

Dari hasil pengukuran *ServQual* ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan berikut ini :

$$\boxed{\text{Skor } \textit{ServQual} = \text{Total Skor Persepsi} - \text{Total Skor Harapan}}$$

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan Poli Gigi terhadap pasien dapat dikatakan sangat baik.
- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh negatif, berarti kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan Poli Gigi terhadap pasien dapat dikatakan tidak baik.
- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor 0 (nol), berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan Poli Gigi terhadap pasien dapat dikatakan baik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Menurut Depkes RI (2004) puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja.

Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran.

Sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut : Kartu Identitas Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah, Kesehatan Olah Raga, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan keselamatan Kerja, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata, Laboratorium Sederhana, Pencatatan Laporan dalam rangka Sistem Informasi Kesehatan, Kesehatan Usia Lanjut dan Pembinaan Pengobatan Tradisional.

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan yang menyeluruh yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak dari pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia.

Menurut Azwar (2010:46) kualitas pelayanan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai pelayanan kesehatan dan menurut penyedia jasa layanan kesehatan.

- a. Dari segi pemakai jasa pelayanan, kualitas pelayanan terutama berhubungan dengan ketanggapan dan kemampuan petugas puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasar dan komunikasi pasien termasuk di dalamnya sifat ramah dan kesungguhan.
- b. Dari pihak penyedia jasa dalam hal ini puskesmas, kualitas pelayanan terkait pada pemakaian yang sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.

Menurut Azwar (2010:48) : “Secara umum dapat dirumuskan bahwa batasan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaranya sesuai kode etik dan standar yang telah ditetapkan.”

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan serta karakteristik penghantaran pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, instansi juga harus meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan

dengan konsumen. Meskipun sistem dan teknik kualitas sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud.

### **B. Pengertian Jasa**

Pada dasarnya jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk fisik dan konstruksi, yang digunakan pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambahan atas pemecahan pada masalah yang dihadapi konsumen. Kotler, keller, dan Armstrong dalam Abdurahman (2015:103) mendefinisikan jasa sebagai berikut : “Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara positif tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik”.

Tjiptono (2011:15) menyatakan bahwa: “Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual”.

Kotler (2009: 429) menyatakan bahwa: “Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Kotler (2012:224) menyatakan bahwa: “Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, maka secara spesifikasi jasa harus memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sebab jasa

yang dirasakan dan dinikmati langsung oleh pelanggan akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak dengan harapannya”.

### **C. Karakteristik Jasa**

Menurut Gasperz dalam Laksana (2008:86) karakteristik jasa terdiri dari 12 karakteristik yaitu :

1. Pelayanan merupakan output tak berbentuk.
2. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif.
12. Option penetapan harga lebih rumit.

### **D. Klasifikasi Jasa**

Jasa bisa diklasifikasikan berdasarkan beraneka ragam kriteria. Menurut Lovelock dalam Tjiptono (2014:34), jasa dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan sifat tindakan jasa.  
Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat tindakan jasa (*tangible actions* dan *intangible actions*), sedangkan sumbu horizontalnya adalah penerima jasa (manusia dan benda).
2. Berdasarkan hubungan dengan pelanggan.  
Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan tipe hubungan antara perusahaan jasa dan pelanggannya (status keanggotaan dan hubungan temporer), sedangkan sumbu horizontalnya adalah sifat penyampaian jasa (penyampaian secara berkesinambungan/kontinyu dan penyampaian diskret).
3. Berdasarkan tingkat *customization* dan kemampuan mempertahankan standar konstan dalam penyampaian jasa.

Jasa diklasifikasikan berdasarkan dua sumbu utama, yaitu tingkat *customization* karakteristik jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan individual (tinggi dan rendah) dan tingkat kemampuan penyedia jasa dalam mempertahankan standar yang konstan (tinggi dan rendah).

4. Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa.

Jasa diklasifikasikan ke dalam matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sejauh mana penawaran jasa menghadapi masalah sehubungan dengan terjadinya permintaan puncak (Permintaan puncak dapat dipenuhi tanpa penundaan berarti dan permintaan puncak biasanya melampaui penawaran), sedangkan sumbu horizontalnya adalah tingkat fluktuasi permintaan sepanjang waktu (tinggi dan rendah).

5. Berdasarkan metode penyampaian jasa.

Jasa dikelompokkan ke dalam sebuah matriks yang terdiri atas dua sumbu, di mana sumbu vertikalnya menunjukkan sifat interaksi antara pelanggan dan perusahaan jasa (pelanggan mendatangi perusahaan jasa, perusahaan jasa mendatangi pelanggan, serta pelanggan dan perusahaan jasa melakukan transaksi melalui surat atau media elektronik), sedangkan sumbu horizontalnya adalah ketersediaan outlet jasa (*single site* dan *multiple sites*).

## **E. Kualitas Pelayanan/Jasa**

Definisi kualitas jasa terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pernyataan ini dipertegas oleh Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa: “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Maulidin (2010:67) mengemukakan bahwa: “Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2014:268):

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun jika sebaliknya, jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kotler dan Keller (2009:52) mengungkapkan terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa. Kelima faktor tersebut yaitu:

1. Keandalan yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

## F. Kepuasan Pelanggan

Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan yang terjadi pada penyerahan jasa. Menurut Jurusan dalam Daryanto (2014:90): “Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapaian bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas

dari kekurangan". Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Penyedia harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dalam Daryanto (2014:90): "Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal". Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang-barang yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

## G. Teori Servqual

Menurut Sugiyono (2011:110): "Metode servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa". Cara ini mulai dikembangkan pada Tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner servqual dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality* (*servqual*).

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok.

UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) yang salah satu pelayanannya yaitu Pelayanan Poli Gigi terletak di Kota Pontianak, tepatnya di Jalan Imam Bonjol Gg. Busri Rt 01/10, Kec. Pontianak Tenggara.

UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Kampung Bangka) meliputi 2 Kelurahan yaitu Kelurahan Bansir Laut (luas wilayah 2,33 km<sup>2</sup>) dan Kelurahan Bangka Belitung Laut (luas wilayah 2,95 km<sup>2</sup>).

Adapun batasan-batasan wilayah binaan UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara secara menyeluruh yaitu :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Pontianak Timur.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pontianak Selatan.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Benua Melayu Darat atau Kecamatan Pontianak Selatan.

4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kubu Raya.

**B. Visi dan Misi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara  
(Puskesmas Kampung Bangka)**

**1. Visi**

Visi dari UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara yaitu: terwujudnya Kecamatan Pontianak Tenggara sehat, prima, dalam pelayanan, mandiri, dan berkeadilan Tahun 2019.

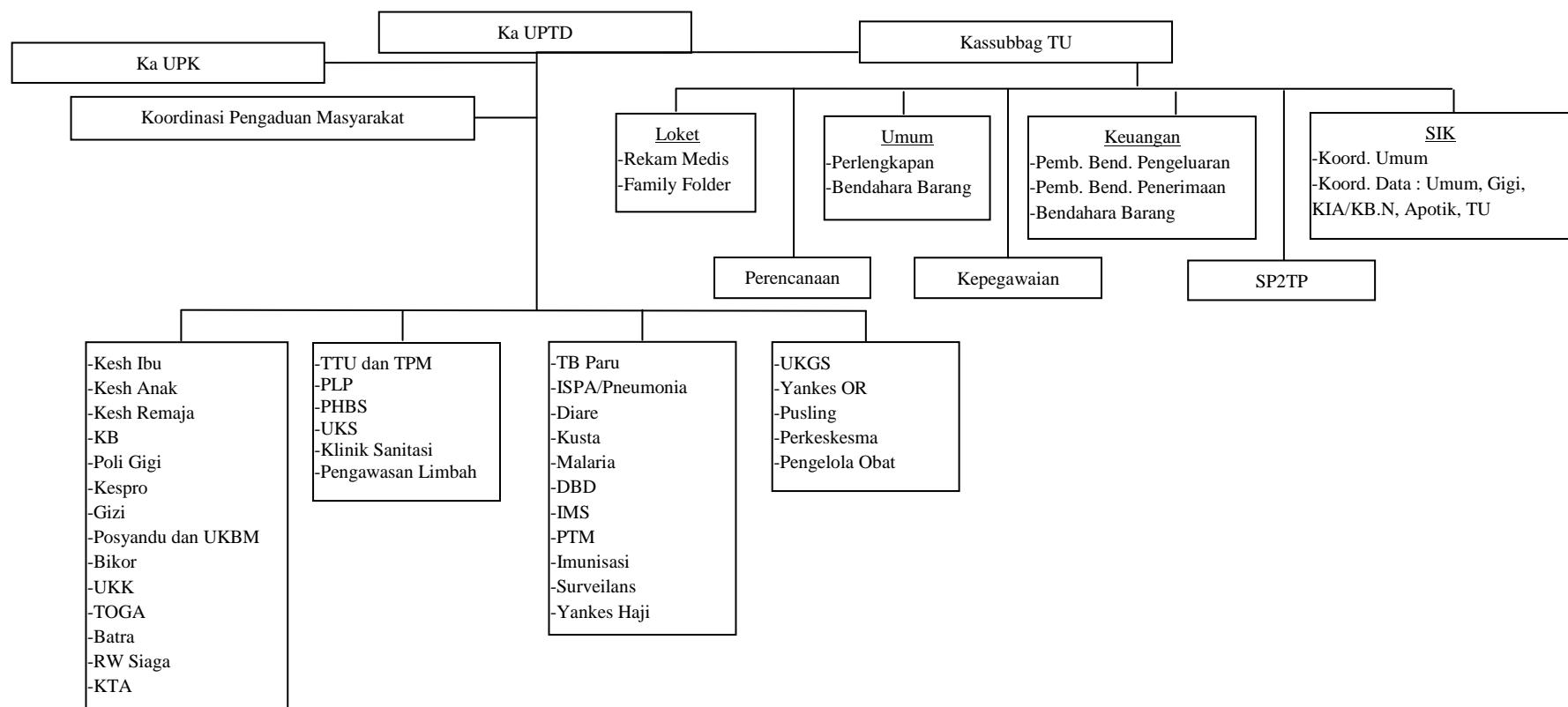
**2. Misi**

- Misi dari UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara yaitu:
1. Meningkatkan pelayanan administrasi, akuntabilitas, kinerja dan keuangan serta profesionalisme SDM.
  2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
  3. Meningkatkan lingkungan sehat.
  4. Mewujudkan kemandirian masyarakat dalam hidup sehat.
  5. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang prima, merata dan berkelanjutan.

**C. Struktur Organisasi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara  
(Puskesmas Kampung Bangka)**

Adapun struktur organisasi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Struktur Organisasi**  
**Tahun 2017**



Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara 2017

**Uraian Tugas :****1. Kepala Unit Pelayanan Teknis Daerah (Kepala UPTD)**

Selaku pelaksana fungsi manajemen, bimbingan dan supervisi, serta mengkoordinir dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan di puskesmas.

**2. Kepala Subbagian Tata Usaha (Kassubbag TU)**

Selaku pengelolaan surat menyurat, kearsipan, kepegawaian, perlengkapan, kehumasan, kerumah tanggaan, penyusunan program, evaluasi dan pelaporan, sesuai peraturan yang berlaku guna kelancaran program kerja dalam kesekretariatan.

**3. Kepala Unit Pelayanan Kesehatan (Kepala UPK)**

Selaku penanggung jawab pelayanan kesehatan dan pengelola unit pengaduan masyarakat.

**4. Koordinasi Pengaduan Masyarakat**

Bertugas menerima laporan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis yang dapat dipertanggungjawabkan dari masyarakat, mengidentifikasi masalah/aduan, melakukan konfirmasi dan klarifikasi kepada pihak-pihak yang terkait, melakukan kajian/penelaahan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pokok aduan, melakukan koordinasi dengan instansi terkait, melaksanakan rapat-rapat koordinasi, serta membuat rekomendasi berdasarkan pemeriksaan aduan kepada pimpinan.

## 5. Loket

Bertugas mendaftar pasien yang sedang berobat, mencatat diregister, mengisi identitas pasien di kartu resep, mencatat register baru/lama, register bayar/gratis/ASKES/JPS.

## 6. Umum

Bertugas meregistrasi surat masuk dan surat keluar, melanjutkan disposisi pimpinan, membuat konsep surat, mengarsip surat, melakukan kegiatan yang bersifat umum.

## 7. Keuangan

Bertugas melakukan perencanaan keuangan, merealisasikan keuangan, membuat pembukuan, mengambil gaji dan dana operasional serta yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai, pencatatan dan pelaporan, membuat daftar gaji.

## 8. Sistem Informasi Kesehatan (SIK)

Suatu sistem pengelolaan data dan informasi kesehatan di semua tingkat pemerintahan secara sistematika dan terintegrasi untuk mendukung manajemen kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

## 9. Perencanaan

Melaksanakan dan mengkoordinasi rencana perencanaan kesehatan, penelitian dan pengembangan kesehatan, penyelenggara inforasi kesehatan, dan evaluasi standar pelayanan.

#### 10. Kepegawaian

Bertugas membuat laporan kepegawaian, mendata dan mengarsip file pegawai, mengusulkan cuti dan kenaikan pangkat, merekap absensi, membuat perencanaan untuk pengembangan kualitas SDM staf puskesmas, menyusun daftar pembagian tugas untuk staf puskesmas dengan persetujuan kepala puskesmas.

#### 11. Sistem Pencatatan dan Pelaporan Tingkat Puskesmas (SP2TP)

Bertugas mengkoordinir seluruh laporan puskesmas dan kejadiannya ke Dinas Kesehatan, bantuan kepala puskesmas dalam pengelolaan data, bantuan petugas dalam pengelolaan data di unit masing-masing.

### D. Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek SDM adalah hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan karyawan/tenaga kesehatan di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara, yang terdiri dari :

#### 1. Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Jabatannya

Sampai saat ini UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) memiliki tenaga kesehatan sebanyak 30 orang. Berikut ini jumlah karyawan UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) menurut pangkat/golongan:

**Tabel 3.1**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jumlah Karyawan Menurut Pangkat/Golongan**  
**Tahun 2017**

No	Pangkat/Golongan	Jumlah
1	Pembina/IV.a	1
2	Penata Muda/III.a	6
3	Penata Muda Tk.I/III.b	5
4	Penata/III.c	8
5	Penata Tk. I/III.d	7
6	Pengatur TK. I/II.b	1
7	Pengatur TK. I/II.d	2

*Sumber : UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara 2017*

Jumlah karyawan menurut jabatannya dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3.2**  
**UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara**  
**(Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Jumlah Karyawan Menurut Jabatan**  
**Tahun 2017**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPTD/ IV A	1
2	Kasubbag TU/ IV B	1
3	Dokter Gigi Muda	1
4	Bidan Penyelia	3
5	Analisis Penyelia	2
6	Sanitarian Penyelia	1
7	Apoteker	1
8	Perawat Gigi Penyelia	2
9	Nutrisisionis Muda	1
10	Perawat Penyelia	2
11	Dokter Pertama	1
12	Fungsional Umum	4
13	Calon. Penyuluhan Kesehatan Pertama	1
14	Bidan Pelaksana Lanjutan	1
15	Perawat Pelaksana Lanjutan	2
16	Perawat Gigi Pelaksana Lanjutan	1
17	Asisten Apoteker Pelaksana Lanjutan	1
18	Sanitarian Pelaksana Lanjutan	1
19	Perawat Gigi Pelaksana	1

20	Nutrisi Pelaksana	1
21	Calon Bidan Pelaksana	1

*Sumber :UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara 2017*

## 2. Jam Kerja

Jam kerja UPTD Puskesmas Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) yaitu:

- a. Hari Senin sampai dengan Kamis dimulai dari Pukul 07.15-14.15 WIB
- b. Hari Jum'at dimulai dari Pukul 07.15-11.00 WIB
- c. Hari Sabtu dimulai dari Pukul 07.15-13.15 WIB

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik Responden**

Banyaknya puskesmas di Kota Pontianak membuat konsumen memilih-milih untuk mendapatkan pelayanan Poli Gigi. Untuk hal tersebut, konsumen dapat menentukan pelayanan yang baik bagi mereka, karena yang utama bagi konsumen adalah kualitas pelayanan yang mereka dapatkan selama proses di Puskesmas khususnya di bagian Poli Gigi.

Dalam hal ini penulis menyebarkan kuesioner sebanyak 100 lembar sesuai dengan pengambilan sampel yaitu sebanyak 100 responden yang berkunjung di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).

Karakteristik responden yang menggunakan pelayanan jasa Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) antara lain sebagai berikut :

#### **1. Jenis Kelamin Responden**

Adapun jenis kelamin responden yang menggunakan jasa pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) adalah jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Untuk mengetahui jenis kelamin yang paling banyak berkunjung di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	35	35
2	Perempuan	65	65
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 65 responden atau dengan persentase sebesar 65%.

## 2. Umur Responden

Umur responden terdiri dari berbagai tingkatan dan untuk memudahkan dalam menganalisisnya, maka penulis mengelompokkan umur responden ke dalam lima kelompok. Adapun umur responden, dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	18-27	57	57
2	28-38	22	22
3	39-49	9	9
4	50-60	11	11
5	61-71	1	1
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 18-27 tahun yaitu sebanyak 57 responden atau dengan persentase sebesar 57%.

### **3. Pendidikan Responden**

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan hal yang wajar, demikian juga dengan pendidikan responden yang menggunakan jasa pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka). Adapun tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini :

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	5
2	SMP	15	15
3	SMA/SMK	54	54
4	D3	6	6
5	D4	1	1
6	S1	17	17
7	S2	2	2
Jumlah		100	100

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 54 responden atau dengan persentase sebesar 54%.

### **4. Jenis Pekerjaan Responden**

Pekerjaan merupakan sumber pendapatan seseorang. Jenis pekerjaan para pasien di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dibagi dalam beberapa kelompok pekerjaan, dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Percentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	7	7
2	Pegawai Swasta	37	37
3	Wiraswasta	6	6
4	Ibu Rumah Tangga	17	17
5	Pelajar/Mahasiswa	33	33
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.4 dapat diketahui sebagian besar responden pegawai Swasta yaitu sebanyak 37 responden atau dengan persentase sebesar 37%.

### **5. Penghasilan Responden**

Penghasilan seseorang berpengaruh terhadap kemampuan daya belinya pada barang atau jasa yang diinginkannya. Adapun tingkat penghasilan responden per bulan yang berkunjung di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka), dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Penghasilan Responden Per Bulan**  
**(Dalam Rupiah)**

No	Tingkat Penghasilan (Rp)	Jumlah	Percentase (%)
1	0 – 1.000.000	55	55
2	1.000.001 – 2.000.000	20	20
3	2.000.001 – 3.000.000	18	18
4	3.000.001 – 4.000.000	5	5
5	4.000.001 – 5.000.000	1	1
6	$\geq 5.000.001$	1	1
		100	100

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpenghasilan sekitar Rp 0,00 – Rp 1.000.000,00 dengan jumlah 55 responden atau dengan persentase sebesar 55%.

## B. Uji Instrumen Data

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009:135) : “Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan Korelasi Produk Momen. Analisis ini adalah salah satu teknik untuk mencari korelasi antara dua variabel yang kerap kali digunakan. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Hasil uji validitas instrumen variabel persepsi kinerja (X) dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kinerja (X)**

<b>No.</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Hasil Korelasi (r<sub>xy</sub>)</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
			<b>0,05%</b>	
1	P1	0,737	0,195	Valid
2	P2	0,737	0,195	Valid
3	P3	0,754	0,195	Valid
4	P4	0,673	0,195	Valid
5	P5	0,567	0,195	Valid
6	P6	0,704	0,195	Valid
7	P7	0,733	0,195	Valid
8	P8	0,812	0,195	Valid
9	P9	0,649	0,195	Valid
10	P10	0,798	0,195	Valid
11	P11	0,799	0,195	Valid
12	P12	0,818	0,195	Valid
13	P13	0,763	0,195	Valid
14	P14	0,854	0,195	Valid
15	P15	0,585	0,195	Valid
16	P16	0,816	0,195	Valid
17	P17	0,620	0,195	Valid
18	P18	0,609	0,195	Valid
19	P19	0,716	0,195	Valid
20	P20	0,674	0,195	Valid

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua item dikatakan valid karena angka r hitung (hasil korelasi) lebih besar dari r tabel, sehingga variabel kinerja (X) ini dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya. Item yang memiliki nilai terbesar adalah item 14 dengan nilai 0,854 dan item yang memiliki nilai terkecil adalah item 5 dengan nilai sebesar 0,567.

Hasil uji validitas instrumen Harapan (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Harapan (Y)**

<b>No.</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Hasil Korelasi (r<sub>xy</sub>)</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
			<b>0,05%</b>	
1	P1	0,708	0,195	Valid
2	P2	0,735	0,195	Valid
3	P3	0,712	0,195	Valid
4	P4	0,704	0,195	Valid
5	P5	0,650	0,195	Valid
6	P6	0,732	0,195	Valid
7	P7	0,751	0,195	Valid
8	P8	0,751	0,195	Valid
9	P9	0,583	0,195	Valid
10	P10	0,769	0,195	Valid
11	P11	0,727	0,195	Valid
12	P12	0,770	0,195	Valid
13	P13	0,777	0,195	Valid
14	P14	0,793	0,195	Valid
15	P15	0,747	0,195	Valid
16	P16	0,767	0,195	Valid
17	P17	0,743	0,195	Valid
18	P18	0,509	0,195	Valid
19	P19	0,609	0,195	Valid
20	P20	0,666	0,195	Valid

*Sumber : Data Primer, Tahun 2017*

Dari Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua item dikatakan valid karena angka r hitung (hasil korelasi) lebih besar dari r tabel, sehingga variabel harapan (Y) ini dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya. Item yang memiliki nilai terbesar adalah item 14 dengan nilai 0,793 dan item yang memiliki nilai terkecil adalah item 18 dengan nilai sebesar 0,509.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan.

Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reliabilitas instrumen yang diperoleh sesuai dengan Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kinerja (X)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,761	20

Sumber : Data Primer, Tahun 2017

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,60 lebih rendah dari hasil uji reliabilitas pada tabel di atas yaitu sebesar 0,761, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel persepsi dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan.

Untuk uji reliabilitas variabel harapan (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas Variabel Harapan (Y)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,948	20

Sumber : Data Primer, Tahun 2017

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,60 lebih rendah dari hasil uji reliabilitas pada tabel di atas yaitu sebesar 0,948, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pengukur variabel harapan dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan.

### **C. Analisis Servqual pada Pelayanan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)**

Berdasarkan kuesioner yang disebarluaskan kepada para responden, maka dapat diketahui harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka).

Untuk memudahkan dari jawaban responden, maka dibuat kriteria sebagai berikut :

Persepsi (Kenyataan)		Harapan (Keinginan)	
STB (Sangat Tidak Baik)	= 1	STB (Sangat Tidak Baik)	= 1
TB (Tidak Baik)	= 2	TB (Tidak Baik)	= 2
KB (Kurang Baik)	= 3	KB (Kurang Baik)	= 3
B (Baik)	= 4	B (Baik)	= 4
SB (Sangat Baik)	= 5	SB (Sangat Baik)	= 5

Metode analisis yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dengan harapan pada pelayanan di Poli Gigi UPTD

Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) adalah dengan menggunakan metode *Servqual*.

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Poli Gigi tergantung pada besarnya selisih antara nilai yang diterima atau dirasakan pasien setelah menggunakan jasa Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara Puskesmas (Kampung Bangka) dengan tingkat harapan yang diinginkan pasien.

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila layanan tersebut sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

## 1. Keandalan

Meliputi kemampuan unit pelayanan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dalam melaksanakan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi keandalan pada UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini :

**Tabel 4.10**  
**Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Keandalan**

Atribut Dimensi	Persepsi Responden							Harapan Responden							Skor Servqual
	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	
1. Dokter memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu.	38	55	6	1	0	430	<b>4,30</b>	77	22	1	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,46
2. Perawat dan dokter membantu jika ada permasalahan pasien.	35	61	4	0	0	431	<b>4,31</b>	73	27	0	0	0	473	<b>4,73</b>	-0,42
3. Dokter bersedia menanggapi keluhan pasien.	33	62	5	0	0	428	<b>4,28</b>	76	24	0	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,48
4. Dokter memberikan informasi dengan jelas kepada pasien sebelum melakukan tindakan medis.	33	61	6	0	0	427	<b>4,27</b>	76	24	0	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,49
	Jumlah				1716	<b>17,16</b>	Jumlah				1901	<b>19,01</b>	-1,85		
	Rata-Rata				429	<b>4,29</b>	Rata-Rata				475,25	<b>4,75</b>	-0,46		

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,46) pada dimensi atribut keandalan menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan pasien lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti dimensi keandalan di Poli Gigi

UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

## 2. Responsivitas

Meliputi ketanggapan, kecepatan, dan kesabaran petugas membantu pasien. Penilaian responden terhadap atribut dimensi responsivitas pada UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Responsivitas**

Atribut Dimensi	Persepsi Responden							Harapan Responden							Skor Servqual
	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	
1. Dokter melayani pasien sesuai prosedur	44	52	4	0	0	440	<b>4,40</b>	71	29	0	0	0	471	<b>4,71</b>	-0,31
2. Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.	34	62	4	0	0	430	<b>4,30</b>	68	31	1	0	0	467	<b>4,67</b>	-0,37
3. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan secara saksama.	38	57	5	0	0	433	<b>4,33</b>	67	33	0	0	0	467	<b>4,67</b>	-0,34
4. Perawat melayani dengan ramah, sopan, dan terampil dalam melaksanakan tugas.	34	62	4	0	0	430	<b>4,30</b>	71	29	0	0	0	471	<b>4,71</b>	-0,41
	Jumlah				1733	<b>17,33</b>		Jumlah				1876	<b>18,76</b>		-1,43
	Rata-rata				433,25	<b>4,33</b>		Rata-rata				469	<b>4,69</b>		-0,36

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,36) pada dimensi dan atribut responsivitas menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan pasien lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti dimensi responsivitas di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

### 3. Jaminan

Meliputi pengetahuan, keamanan dan kesopanan petugas dan kemampuan mereka dalam menyampaikan informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien, dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini :

**Tabel 4.12  
Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Jaminan**

Atribut Dimensi	Persepsi Responden							Harapan Responden							Skor Servqual
	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	
1. Dokter memiliki keahlian dalam bidang pengobatan gigi.	50	46	3	1	0	445	<b>4,45</b>	87	13	0	0	0	487	<b>4,87</b>	-0,42
2. Perawat cekatan dalam melayani pasien.	34	59	7	0	0	427	<b>4,27</b>	77	23	0	0	0	477	<b>4,77</b>	-0,5

3. Perawat menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap.	34	63	3	0	0	431	<b>4,31</b>	75	25	0	0	0	475	<b>4,75</b>	-0,44
4. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	33	63	4	0	0	429	<b>4,29</b>	74	26	0	0	0	474	<b>4,74</b>	-0,45
<b>Jumlah</b>			1732			<b>17,32</b>	<b>Jumlah</b>			1913			<b>19,13</b>	-1,81	
<b>Rata-rata</b>			433			<b>4,33</b>	<b>Rata-rata</b>			478,25			<b>4,78</b>	-0,45	

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0.45) pada dimensi dan atribut jaminan menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan pasien lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti dimensi responsivitas di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

#### 4. Empati

Meliputi kesediaan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) memberikan perhatian kepentingan pada pasien dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini :

**Tabel 4.13**  
**Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Empati**

Atribut Dimensi	Persepsi Responden							Harapan Responden							Skor Servqual
	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	
1. Dokter memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien.	35	61	3	1	0	430	<b>4,30</b>	66	33	1	0	0	465	<b>4,65</b>	-0,35
2. Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan penuh perhatian.	34	65	1	0	0	433	<b>4,33</b>	71	29	0	0	0	471	<b>4,71</b>	-0,38
3. Dokter memberikan pelayanan secara adil, tanpa memandang status sosial.	37	59	4	0	0	433	<b>4,33</b>	77	23	0	0	0	477	<b>4,77</b>	-0,44
4. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.	34	62	4	0	0	430	<b>4,30</b>	74	26	0	0	0	474	<b>4,74</b>	-0,44
	Jumlah				1726	<b>17,26</b>	Jumlah				1887	<b>18,87</b>	-1,61		
	Rata-rata				431,5	<b>4,315</b>	Rata-rata				471,75	<b>4,72</b>	-0,40		

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,40) pada dimensi dan atribut empati menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan pasien lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti dimensi empati di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

## 5. Wujud

Meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan dan informasi pada Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka), dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut ini :

**Tabel 4.14**  
**Penilaian Responden Terhadap Atribut Dimensi Wujud**

Atribut Dimensi	Persepsi Responden							Harapan Responden							Skor Servqual
	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	Jumlah	Rata2 Skor	
1. Ruang tunggu yang bersih dan nyaman.	33	38	29	0	0	404	<b>4,04</b>	61	38	1	0	0	460	<b>4,60</b>	-0,56
2. Ruang periksa yang bersih dan nyaman.	33	52	15	0	0	418	<b>4,18</b>	72	28	0	0	0	472	<b>4,72</b>	-0,54
3. Kebersihan alat-alat medis yang dipakai.	38	61	1	0	0	437	<b>4,37</b>	86	14	0	0	0	486	<b>4,86</b>	-0,49
4. Kerapian dan kebersihan pakaian tenaga medis.	42	51	7	0	0	435	<b>4,35</b>	69	31	0	0	0	469	<b>4,69</b>	-0,34
	Jumlah					1694	<b>16,94</b>	Jumlah					1887	<b>18,87</b>	-1.93
	Rata-rata					423,5	<b>4,23</b>	Rata-rata					471,75	<b>4,72</b>	-0,48

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa skor servqual (-0,48) pada dimensi dan atribut wujud menunjukkan nilai kesenjangan yang negatif. Nilai ini menunjukkan bahwa skor tingkat kepuasan (persepsi) yang dirasakan pasien lebih rendah dari tingkat harapan (kepentingan), yang berarti dimensi jaminan pada Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

Di bawah ini adalah rekap tabel penilaian responden atau analisis kesenjangan (gap) antara persepsi (tingkat kinerja) dengan harapan (tingkat kepentingan) pada pelayanan di Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) :

**Tabel 4.15**  
**Rekap Analisis Kesenjangan (gap)**

Dimensi & Atribut	Persepsi Responden							Harapan Responden							GAP
	5	4	3	2	1	$\Sigma$	Rata2 Skor	5	4	3	2	1	$\Sigma$	Rata2 Skor	
<b>Dimensi Keandalan</b>															
1. Dokter memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu.	38	55	6	1	0	430	<b>4,30</b>	77	22	1	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,46
2. Perawat dan dokter membantu jika ada permasalahan pasien.	35	61	4	0	0	431	<b>4,31</b>	73	27	0	0	0	473	<b>4,73</b>	-0,42
3. Dokter bersedia menanggapi keluhan pasien.	33	62	5	0	0	428	<b>4,28</b>	76	24	0	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,48
4. Dokter memberikan informasi dengan jelas kepada pasien sebelum melakukan tindakan medis.	33	61	6	0	0	427	<b>4,27</b>	76	24	0	0	0	476	<b>4,76</b>	-0,49
	Jumlah					1716	<b>17,16</b>	Jumlah					1901	<b>19,01</b>	-1,85
	Rata-Rata					429	<b>4,29</b>	Rata-Rata					475,25	<b>4,75</b>	-0,46
<b>Dimensi Responsivitas</b>															
1. Dokter melayani pasien sesuai prosedur	44	52	4	0	0	440	<b>4,40</b>	71	29	0	0	0	471	<b>4,71</b>	-0,31
2. Dokter cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien.	34	62	4	0	0	430	<b>4,30</b>	68	31	1	0	0	467	<b>4,67</b>	-0,37
3. Dokter melayani dengan sopan, ramah dan melakukan pemeriksaan secara saksama.	38	57	5	0	0	433	<b>4,33</b>	67	33	0	0	0	467	<b>4,67</b>	-0,34
4. Perawat melayani dengan ramah, sopan, dan terampil dalam melaksanakan tugas.	34	62	4	0	0	430	<b>4,30</b>	71	29	0	0	0	471	<b>4,71</b>	-0,41
	Jumlah					1733	<b>17,33</b>	Jumlah					1876	<b>18,76</b>	-1,43
	Rata-rata					433,25	<b>4,33</b>	Rata-rata					469	<b>4,69</b>	-0,36
<b>Dimensi Jaminan</b>															
1. Dokter memiliki keahlian dalam bidang pengobatan gigi.	50	46	3	1	0	445	<b>4,45</b>	87	13	0	0	0	487	<b>4,87</b>	-0,42
2. Perawat cekatan dalam melayani pasien.	34	59	7	0	0	427	<b>4,27</b>	77	23	0	0	0	477	<b>4,77</b>	-0,5
3. Perawat menyediakan obat-	34	63	3	0	0	431	<b>4,31</b>	75	25	0	0	0	475	<b>4,75</b>	-0,44



Berdasarkan hasil analisis servqual yang telah dipaparkan di atas, nilai kualitas pelayanan Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut ini :

**Tabel 4.16  
Skor Servqual  
Poli Gigi UPTD Puskesmas  
Kecamatan Pontianak Tenggara  
(Puskesmas Kampung Bangka)**

<b>No</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Skor Servqual</b>
1	Keandalan	-0,46
2	Responsivitas	-0,36
3	Jaminan	-0,45
4	Empati	-0,40
5	Wujud	-0,48
	<b>Jumlah</b>	<b>-2,16</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>-0,43</b>

Dari data di atas dapat diketahui skor servqual yang paling rendah terdapat pada dimensi wujud dan skor servqual yang paling tinggi terdapat pada dimensi responsivitas, dengan skor servqual untuk kualitas pelayanan sebesar -0,43 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, tingkat rata-rata skor servqual (selisih gap) yaitu -0,43 dan nilai harapan (keinginan) pasien lebih besar dibandingkan nilai persepsi (kenyataanya), maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) tidak baik. Dari kesimpulan umum tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Karakteristik responden yang menggunakan jasa pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) sebagian besar berjenis kelamin perempuan (65%), memiliki umur antara 17-27 tahun (57%), memiliki pendidikan SMA/SMK (54%), jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta (37%), dan memiliki penghasilan per bulan antara Rp 0,00 – Rp 1.000.000,00 (55%).
2. Analisis kualitas pelayanan Poli Gigi di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) dengan menggunakan analisis servqual (gap) menunjukkan bahwa secara keseluruhan atribut pelayanan menghasilkan skor servqual (gap) negatif yaitu -0,43 yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik. Dengan rincian atribut dimensi keandalan menghasilkan skor -0,46; atribut dimensi responsivitas menghasilkan skor -0,36; atribut dimensi jaminan menghasilkan skor -0,45; atribut dimensi empati menghasilkan skor -0,40; atribut dimensi wujud

menghasilkan skor -0,48; artinya harapan pasien Poli Gigi terhadap semua dimensi atribut pelayanan tidak tercapai.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini yaitu :

1. UPTD Puskesmas Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) hendaknya lebih memperhatikan lagi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Poli Gigi.
2. UPTD Puskesmas Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka) hendaknya lebih memperhatikan lagi kebersihan dan kenyamanan ruang periksa di Poli Gigi.
3. Dokter gigi hendaknya lebih memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada.
4. Perawat gigi hendaknya lebih cekatan dalam melayani pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Herdiana, 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Basu, Swasta dan Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Daryanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana, 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Fandy, Tjiptono, 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Laksana, Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Edisi 1, GrahaI lmu, Yogyakarta.
- Maulidin, Hanif, 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan, Perusahaan Organisasi*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Mawarti, 2015, *Analisis Kualitas Pelayan Puskesmas Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkalpinang*. **Jurnal Kedokteran dan Kesehatan.**  
<http://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkk/article/view/2854>.
- Riduwan, 2008. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*, Edisi 2, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono. 2014. ***Metode Penelitian Administrasi***, Alfabeta, Bandung.
- Supartiningsih, 2016, *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Jurnal Medicoetico dan Manajemen Rumah Sakit.*  
<http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs>.
- Tjiptono, Fandy, 2010. ***Pemasaran Strategik***. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2014. ***Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian***.  
CV. Andi Offset, Yogyakarta.

## Lampiran I

**KUESIONER PENELITIAN**  
**Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi Di UPTD Puskesmas Kecamatan**  
**Pontianak Tenggara (Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Tahun 2017**

### A. Kata Pengantar

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir skripsi berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan Poli Gigi Di UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara”, di mana penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi sebagian syarat yang telah ditentukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak. Untuk itu saya mohon dengan segala kerendahan hati kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya membantu dalam pengisian kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

### B. Identitas Peneliti :

N a m a : Helen Okvianita

N P M : 13.131.0252

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

### C. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Mohon diberi tanda checklist (✓) pada kolom jawaban Bapak/Ibu anggap paling sesuai. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 sampai dengan 5 yang memiliki makna:

Nilai Persepsi :

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Kurang Baik

2 = Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Baik

Nilai Harapan :

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Kurang Baik

2 = Tidak Baik

1 = Sangat Tidak Baik

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan 1 (satu) jawaban saja.
3. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
4. Terima kasih atas partisipasi anda.

## **Identitas Responden**

Nama : .....  
Alamat : .....  
No. HP : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Usia : .....  
Pendidikan Terakhir : .....  
Pekerjaan : .....  
Rata-rata penghasilan per bulan : .....  
Tanggal : .....

## **Daftar Kuesioner**



## Lampiran II

**Identitas Responden**  
**(Pasien Poli Gigi UPTD Puskesmas Kecamatan Pontianak Tenggara/Puskesmas Kampung Bangka)**  
**Tahun 2017**

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan
1	Adi	Jl Imam Bonjol Gg Salamah	Laki-Laki	19 Th	SMA	Pelajar	-
2	Nurhayati	Jl Imam Bonjol Gg Busri	Perempuan	22 Th	S1	Swasta	1.300.000
3	Muchtar Bujang	Jl Adisucito Nurul Huda	Laki-Laki	58 Th	SD	Swasta	1.000.000
4	Endah Kurniawati	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 2	Perempuan	20 Th	SMA	Swasta	1.500.000
5	Tiara Anggraini	Jl Tanjung Raya 2 Gg Arya N0 38	Perempuan	18 Th	SMA	Pelajar	-
6	Syariyah	Jl Silat	Perempuan	21 Th	S1	Pelajar	-
7	Syf Qudratun Nada	Jl Imam Bonjol Gg Ramadhan	Perempuan	19 Th	SMA	Pelajar	-
8	Helisa	Jl Silat Blok-K Komplek Untan	Perempuan	21 Th	S1	Pelajar	-
9	Ratna Surya	Jl Adisucipto Gg Fitrah 334	Perempuan	48 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
10	Mawi	Jl Haji Mailamah	Laki-Laki	47 Th	SMA	Swasta	-
11	Lastri	Jl Tanjung Harapan	Perempuan	18 Th	SD	Ibu Rumah Tangga	-
12	Nofitasari	Jl Adi Sucipto Gg Hj Haris	Perempuan	26 Th	SMA	Swasta	2.050.000
13	Rizky Apriansyah	Jl Johor Gg Sambas	Laki-Laki	19 Th	SMA	Swasta	1.800.000
14	Delima Ajietiya	Gg Hakaraya	Perempuan	19 Th	SMK	Pelajar	-
15	Nelly Cahyana	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai	Perempuan	27 Th	SMA	Pelajar	-
16	Clara	Jl Imam Bonjol	Perempuan	19 Th	SMA	Pelajar	-
17	Seri Mulyani	Jl Paris 1 Gg Mulia	Perempuan	31 Th	S1	Ibu Rumah Tangga	-
18	Sunarti	Jl Imam Bonjol Gg Amanah	Perempuan	24 Th	SMA	Swasta	1.200.000
19	Aulia	Jl Imam Bonjol	Perempuan	25 Th	SMA	Swasta	1.200.000

20	Nurtamah	Jl Adi Sucipto Gg Haji Mansyur	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
21	Guruh Saputra	Jl Adi Sucipto Gg Haji Munaf	Laki-Laki	19 Th	SMK	Pelajar	-
22	Safitri	Jl Adi Sucipto	Perempuan	28 Th	S1	Ibu Rumah Tangga	-
23	Kharis Novandi	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 1	Laki-Laki	22 Th	SMA	Swasta	2.100.000
24	Nur Rizki Oktavia	Jl Imam Bonjol Gg Haji Ali	Perempuan	21 Th	SMA	Pelajar	-
25	Liu Niu Feng	Jl Imam Bonjol	Laki-Laki	42 Th	SMP	Pelajar	1.100.000
26	Nella	Gg H Mailamah	Perempuan	27 Th	D4	PNS	3.000.000
27	Hilyah	Jl Adi Sucipto	Perempuan	52 Th	S1	PNS	4.500.000
28	Sisi Ullia Ahsyarena	Jl Adi Sucipto Gg Haji Saleh	Perempuan	19 Th	SMA	Pelajar	-
29	Salwah	Gg Kusuma Wijaya	Perempuan	53 Th	S1	Ibu Rumah Tangga	-
30	Dika	Jl Imam Bonjol Gg Permai	Laki-Laki	24 Th	S1	Swasta	1.800.000
31	Dini	Jl Imam Bonjol Gg Darsyat	Perempuan	20 Th	S1	Pelajar	-
32	Rifki	Jl Tanjung Raya 2 Gg Arya	Laki-Laki	22 Th	S1	Pelajar	-
33	Suci	Jl Purnama	Perempuan	27 Th	SMA	Swasta	2.500.000
34	Noval	Jl Imam Bonjol Gg Permai	Laki-Laki	32 Th	S1	Wiraswasta	4.000.000
35	Sumaryono	Jl Imam Bonjol Gg Darsyat	Laki-Laki	41 Th	SMK	Swasta	2.200.000
36	Robi	Jl Adi Sucipto Gg Fitrah No 337	Laki-Laki	28 Th	SMA	Swasta	2.600.000
37	Irma Sari	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai 2	Perempuan	34 Th	D3	Wiraswasta	5.000.000
38	Indah	Jl Adi Sucipto Gg Haji Munaf	Perempuan	21 Th	SMA	Pelajar	-
39	Samsul	Jl Adi Sucipto Gg Haji Mansyur	Laki-Laki	24 Th	S1	Pelajar	-
40	Rafita	Jl Adi Sucipto Gg Haji Munaf	Perempuan	28 Th	D3	Swasta	1.500.000
41	Daniel	Jl Imam Bonjol Gg Darsyat	Laki-Laki	32 Th	SMA	Swasta	900.000
42	Bella	Jl Adi Sucipto Gg Haji Saleh	Perempuan	26 Th	SMA	Swasta	1.700.000
43	Neneng Mardia Ning Ningsih	Jl Imam Bonjol Gg Haji Salmah	Perempuan	33 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
44	Lena	Jl Purnama	Perempuan	20 Th	SMA	Swasta	1.500.000

45	Karlina	Jl Imam Bonjol Gg Busri	Perempuan	25 Th	D3	Swasta	2.200.000
46	Rani	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
47	Kartina	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Perempuan	47 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
48	Mesterianti Hartati	Jl Imam Bonjol No 28	Perempuan	28 Th	S2	PNS	3.500.000
49	Irma Sari Mariyanti	Jl Adi Sucipto Gg Belitung 1	Perempuan	27 Th	SMK	Ibu Rumah Tangga	-
50	Hajah Saljiah	Jl Imam Bonjol Gg Hj Ali 8a	Perempuan	70 Th	SD	Ibu Rumah Tangga	-
51	Emi Mardiana	Jl Adi Sucipto Gg Belitung 2	Perempuan	26 Th	SMK	Ibu Rumah Tangga	-
52	Siti Jubaidah	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Perempuan	54 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
53	Rani Pamusla	Jl Imam Bonjol Gg Hj Ali	Perempuan	23 Th	SMA	Swasta	-
54	Hani Ananda	Jl Imam Bonjol Gg Busri	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
55	Darno	Jl Imambonjol Gg Ramadan	Laki-Laki	47 Th	S1	PNS	2.550.000
56	Sintia	Jl Imam Bonjol Gg Busri	Perempuan	51 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
57	Eka	Jl Imam Bonjol Gg Busri	Perempuan	35 Th	SMA	Swasta	1.500.000
58	Fery	Jl Imambonjol	Laki-Laki	37 Th	SMA	Swasta	2.100.000
59	Vera	Jl Adi Sucipto	Perempuan	32 Th	S1	Swasta	2.300.000
60	Ani	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 2	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
61	Lita	Jl Imam Bonjol	Perempuan	51 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-
62	Mariyani	Jl Imam Bonjol	Perempuan	34 Th	SMA	Swasta	1.700.000
63	Ita Maskana	Jl Adi Sucipto Gg Hj Saleh	Perempuan	21 Th	SMA	Swasta	2.400.000
64	M Alif	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 2	Laki-Laki	40 Th	S1	PNS	2.300.000
65	Arifin	Jl Imam Bonjol Gg Amanah	Laki-Laki	30 Th	SMP	Swasta	3.000.000
66	Siti Fatimah	Teluk Pakedai	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
67	Tri Rahayu	Jl Pematang Mas	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
68	M Defai	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Laki-Laki	51 Th	SMA	Wiraswasta	3.500.000
69	Erlina	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 2	Perempuan	28 Th	D3	Swasta	1.400.000

70	Lusiana	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai 2	Perempuan	19 Th	SMP	Pelajar	-
71	Samsul Rizal	Paris 1 No 11	Laki-Laki	36 Th	SMA	Swasta	2.100.000
72	Apen	Jl Imam Bonjol Gg Peniti 2	Laki-Laki	18 Th	SMP	Pelajar	-
73	Vivi Riyany	Jl Imambonjol Gg Pagar Alam	Perempuan	18 Th	SMK	Swasta	1.900.000
74	Romlah	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai 4	Perempuan	53 Th	S1	Ibu Rumah Tangga	-
75	Kanaya	Jl Sepakat 1	Perempuan	18 Th	SMP	Pelajar	-
76	Irma Maharani Putri	Jl Adi Sucipto Gg Hj Mansur No 9	Perempuan	26 Th	D3	Wiraswasta	2.300.000
77	Eca	Jl Adi Sucipto Gg Hj Mansur No 9	Perempuan	21 Th	SMA	Pelajar	-
78	Budianto	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai 3	Laki-Laki	35 Th	D3	Wiraswasta	3.100.000
79	Jefri	Jl Adisucipto Gg Hj Saleh	Laki-Laki	34 Th	S1	PNS	2.500.000
80	Mariyanty	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah No B6	Perempuan	27 Th	SMA	Swasta	1.000.000
81	Chelsia	Jl Adi Sucipto Gg Nurul Huda	Perempuan	21 Th	SMA	Pelajar	-
82	Januari	Jl Imam Bonjol Gg Mendawai 2	Laki-Laki	18 Th	SMP	Pelajar	-
83	Khairun	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Laki-Laki	27 Th	SMA	Swasta	2.300.000
84	Rinalis	Jl Imam Bonjol Gg Tanjung Harapan	Perempuan	56 Th	SMP	Ibu Rumah Tangga	-
85	Burhan	Jl Adisucipto Gg Fitrah	Laki-Laki	47 Th	SD	Swasta	3.200.000
86	Irma Sari	Jl Adi Sucipto Gg Fitrah	Perempuan	32 Th	SMA	Swasta	2.200.000
87	Yudi Susilo	Gg Kutubun No 20	Laki-Laki	42 Th	SMK	Swasta	1.100.000
88	Alif	Jl Imam Bonjol Gg Hj Salmah	Laki-Laki	18 Th	SMP	Pelajar	-
89	Riani Pratiwi	Jl Adi Sucipto Gg Fitrah	Perempuan	27 Th	SMK	Wiraswasta	2.300.000
90	Arifin	Jl Adi Sucipto Gg Munaf	Laki-Laki	22 Th	SMA	Pelajar	-
91	Sangaji	Jl Imam Bonjol Gg Tanjung Harapan	Laki-Laki	32 Th	SMA	Swasta	1.400.000
92	Supardi	Jl Adi Sucipto Gg Hn Nun	Laki-Laki	51 Th	SD	Swasta	1.300.000
93	Nurhasanah	Gg Muslimah 1	Perempuan	20 Th	SMA	Pelajar	-
94	Linda	Jl Adisucipto Gg Hanura Permai	Perempuan	52 Th	SMP	Ibu Rumah Tangga	-

95	Hainur Syasita	Jl Imambonjol Gg Mendai 1	Perempuan	18 Th	SMA	Pelajar	-
96	Yusril	Serdam Gg Raya 2	Laki-Laki	28 Th	S2	PNS	12.800.000
97	Moedel	Jl Adisucipto Gg Teratai	Laki-Laki	21 Th	SMA	Swasta	1.600.000
98	Hadirman Jaya	Jl Paris 1 Gg Ilham No 6	Laki-Laki	19 Th	SMA	Pelajar	-
99	Erando	Sui Ambangah Madusari	Laki-Laki	31 Th	SMA	Swasta	1.200.000
100	Dewi Satika	Jl Adisucipto Gg Belitung 2	Perempuan	26 Th	SMA	Ibu Rumah Tangga	-

### Lampiran III

**Tabel Jawaban Responden Mengenai Persepsi dan Harapan**

Responden	Item Jawaban Persepsi																				Jumlah	Rata-rata		
	Keandalan				Responsivitas				Jaminan				Empati				Wujud							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	83	4,15		
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	86	4,30		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	83	4,15		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	82	4,10		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	89	4,45		
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	4,00		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	78	3,90		
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	78	3,90		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	4,00		
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	84	4,20		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	94	4,70		
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	4,95		
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	92	4,60		
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	81	4,05		
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	79	3,95		
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	4,80		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	4,00		
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80	4,00		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	79	3,95		
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	81	4,05		
22	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	80	4,00		



53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	89	4,45
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
55	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78	3,90
56	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79	3,95
57	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	85	4,25
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	81	4,05
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3,85
63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4,20
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
65	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4,20
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	4,60
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	92	4,60
68	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	92	4,60
69	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	80	4,00
70	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	91	4,55
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	3,00
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
73	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4,10
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4,05
76	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	4,70
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00

83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
85	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	93
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
87	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,05
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
92	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	78
93	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83
94	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,20
95	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,05
96	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80
97	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	88
98	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4,40
99	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	82
100	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,10
																					4,05
																					4,15

Responden	Item Jawaban Harapan																				Jumlah	Rata-rata		
	Keandalan				Responsivitas				Jaminan				Empati				Wujud							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	4,60		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	97	4,85		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	4,60		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	95	4,75		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90	4,50		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	97	4,85		
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96	4,80		
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	4,80		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	90	4,50		
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	4,85		
11	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96	4,80		
12	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	90	4,50		
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	4,50		
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	97	4,85	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	90	4,50	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
21	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	92	4,60		
22	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	91	4,55		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
24	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	89	4,45	
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	87	4,35	

26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	97	4,85		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	82	4,10		
31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	91	4,55		
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98	4,90		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00		
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
40	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	84	4,20		
41	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	87	4,35		
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
45	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	92	4,60		
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	97	4,85
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	98	4,90
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	97	4,85	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
51	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	94	4,70	
52	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	96	4,80		
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	96	4,80		

56	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99	4,95	
57	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	4,70	
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
61	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	90	4,50	
62	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	85	4,25	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	93	4,65	
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	97	4,85	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92	4,60	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
69	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	81	4,05
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
71	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	87	4,35	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
73	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4,40	
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	93	4,65	
75	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4,15	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	97	4,85	
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4,40	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00	
85	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	92	4,60	

86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00		
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	86	4,30
93	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	92	4,60
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	83	4,15
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4,00
97	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	83	4,15
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5,00		
99	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	85	4,25
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	83	4,15

## Lampiran IV

**Tabel Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.30	.628	100
P2	4.31	.545	100
P3	4.28	.552	100
P4	4.27	.566	100
P5	4.40	.569	100
P6	4.30	.541	100
P7	4.33	.570	100
P8	4.30	.541	100
P9	4.45	.609	100
P10	4.27	.584	100
P11	4.31	.526	100
P12	4.29	.537	100
P13	4.30	.577	100
P14	4.33	.493	100
P15	4.28	.697	100
P16	4.30	.541	100
P17	4.04	.790	100
P18	4.18	.672	100
P19	4.37	.506	100
P20	4.35	.609	100
TOTAL	85.96	8.327	100

		correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.818 **	.746 **	.680 **	.396 **	.505 **	.596 **	.654 **	.568 **	.604 **	.480 **	.578 **	.585 **	.558 **	.291 **	.565 **	.261 *	.206 **	.315 **	.304 **	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.009	.040	.001	.002	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P2	Pearson Correlation	.818 **	1	.783 **	.741 **	.411 **	.538 **	.611 **	.709 **	.428 **	.560 **	.542 **	.518 **	.472 **	.517 **	.381 **	.469 **	.276 *	.232 **	.386 **	.339 **	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.020	.000	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P3	Pearson Correlation	.746 **	.783 **	1	.790 **	.476 **	.595 **	.699 **	.730 **	.463 **	.578 **	.568 **	.541 **	.463 **	.547 **	.450 **	.561 **	.206 *	.189 **	.349 **	.276 **	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.040	.059	.000	.005	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P4	Pearson Correlation	.680 **	.741 **	.790 **	1	.540 **	.524 **	.567 **	.623 **	.289 **	.481 **	.530 **	.437 **	.461 **	.437 **	.395 **	.392 **	.156 *	.163 **	.389 *	.250 *	.673**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.121	.105	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.396 **	.411 **	.476 **	.540 **	1 **	.722 **	.618 **	.427 **	.379 **	.341 **	.358 **	.377 **	.431 **	.353 **	.326 **	.295 **	.166 *	.233 *	.218 *	.175 *	.567**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.003	.098	.020	.029	.082	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.505 **	.538 **	.595 **	.524 **	.722 **	1 **	.724 **	.621 **	.414 **	.477 **	.451 **	.566 **	.485 **	.458 **	.364 **	.483 **	.326 **	.322 **	.365 **	.291 **	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.003	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.596 **	.611 **	.699 **	.567 **	.618 **	.724 **	1 **	.724 **	.470 **	.489 **	.532 **	.575 **	.495 **	.507 **	.401 **	.528 *	.240 **	.265 **	.308 **	.333 **	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.008	.002	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.654 **	.709 **	.730 **	.623 **	.427 **	.621 **	.724 **	1 **	.444 **	.636 **	.557 **	.531 **	.485 **	.609 **	.498 **	.586 **	.420 **	.405 **	.550 **	.536 **	.812**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.568 **	.428 **	.463 **	.289 **	.379 **	.414 **	.470 **	.444 **	1 **	.649 **	.537 **	.615 **	.531 **	.543 **	.295 **	.597 **	.235 *	.343 **	.274 **	.306 **	.649**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.019	.000	.006	.002	.000			
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.604 **	.560 **	.578 **	.481 **	.341 **	.477 **	.489 **	.636 **	.649 **	1 **	.778 **	.682 **	.597 **	.740 **	.383 **	.636 **	.480 **	.441 **	.480 **	.499 **	.798**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.480 **	.542 **	.568 **	.530 **	.358 **	.451 **	.532 **	.557 **	.537 **	.778 **	1 **	.787 **	.622 **	.730 **	.367 **	.628 **	.504 **	.498 **	.590 **	.509 **	.799**			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	.578 **	.518 **	.541 **	.437 **	.377 **	.566 **	.575 **	.531 **	.615 **	.682 **	.787 **	1 **	.759 **	.740 **	.401 **	.809 **	.448 **	.441 **	.568 **	.489 **	.818**			

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.585 **	.472 **	.463 **	.461 **	.431 **	.485 **	.495 **	.485 **	.531 **	.597 **	.622 **	.759 **	1 **	.854 **	.441 **	.808 **	.372 **	.302 **	.516 **	.416 **	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.558 **	.517 **	.547 **	.437 **	.353 **	.458 **	.507 **	.609 **	.543 **	.740 **	.730 **	.740 **	.854 **	1 **	.551 **	.874 **	.536 **	.489 **	.639 **	.653 **	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.291 **	.381 **	.450 **	.395 **	.326 **	.364 **	.401 **	.498 **	.295 **	.383 **	.367 **	.401 **	.441 **	.551 **	1 **	.551 *	.254 *	.236 **	.419 **	.361 **	.585**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.011	.018	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.565 **	.469 **	.561 **	.392 **	.295 **	.483 **	.528 **	.586 **	.597 **	.636 **	.628 **	.809 **	.808 **	.874 **	.551 **	1 **	.444 **	.405 **	.587 **	.597 **	.816**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.261 **	.276 **	.206 *	.156	.166	.326 **	.240 *	.420 **	.235 *	.480 **	.504 **	.448 **	.372 **	.536 **	.254 *	.444 **	1 **	.861 **	.746 **	.726 **	.620 **		
	Sig. (2-tailed)	.009	.005	.040	.121	.098	.001	.016	.000	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.011	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.206 *	.232 *	.189	.163	.233	.322 **	.265 **	.405 **	.343 **	.441 **	.498 **	.441 **	.302 **	.489 **	.236 *	.405 **	.861 **	1 **	.753 **	.732 **	.609 **		
	Sig. (2-tailed)	.040	.020	.059	.105	.020	.001	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.018	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.315 **	.386 **	.349 **	.389 **	.218 *	.365 **	.308 **	.550 **	.274 **	.480 **	.590 **	.568 **	.516 **	.639 **	.419 **	.587 **	.746 **	.753 **	1 **	.756 **	.716 **		
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.029	.000	.002	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.304 **	.339 **	.276 **	.250 *	.175	.291 **	.333 **	.536 **	.306 **	.499 **	.509 **	.489 **	.416 **	.653 **	.361 **	.597 **	.726 **	.732 **	.756 **	1 **	.674 **		

	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.005	.012	.082	.003	.001	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.737 **	.737 **	.754 **	.673 **	.567 **	.704 **	.733 **	.812 **	.649 **	.798 **	.799 **	.818 **	.763 **	.854 **	.585 **	.816 **	.620 **	.609 **	.716 **	.674 **	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	81.66	62.025	.699	.945
P2	81.65	62.937	.705	.945
P3	81.68	62.705	.723	.945
P4	81.69	63.307	.633	.946
P5	81.56	64.289	.518	.948
P6	81.66	63.277	.669	.946
P7	81.63	62.700	.699	.945
P8	81.66	62.307	.788	.944
P9	81.51	63.121	.603	.947
P10	81.69	61.913	.771	.944
P11	81.65	62.614	.774	.944
P12	81.67	62.304	.794	.944
P13	81.66	62.328	.732	.945
P14	81.63	62.559	.836	.943
P15	81.68	63.028	.525	.948
P16	81.66	62.267	.793	.944
P17	81.92	61.792	.557	.949
P18	81.78	62.961	.555	.948
P19	81.59	63.557	.685	.945
P20	81.61	62.867	.631	.946

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.76	.452	100
P2	4.73	.446	100
P3	4.76	.429	100
P4	4.76	.429	100
P5	4.71	.456	100
P6	4.67	.493	100
P7	4.67	.473	100
P8	4.71	.456	100
P9	4.87	.338	100
P10	4.77	.423	100
P11	4.75	.435	100
P12	4.74	.441	100
P13	4.65	.500	100
P14	4.71	.456	100
P15	4.77	.423	100
P16	4.74	.441	100
P17	4.60	.512	100
P18	4.72	.451	100
P19	4.86	.349	100
P20	4.69	.465	100
TOTAL	94.64	6.325	100

		Correlations																				
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.877*	.845*	.689*	.590*	.683*	.618*	.541*	.256*	.448*	.411*	.444*	.474*	.345*	.395*	.343*	.410*	.212*	.169	.219*	.708**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.093	.028	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P2	Pearson Correlation	.877**	1	.871*	.766*	.604*	.646*	.723*	.703*	.234*	.417*	.325*	.461*	.432*	.406*	.363*	.358*	.495*	.173	.144	.323*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.019	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.086	.153	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P3	Pearson Correlation	.845**	.871*	1	.836*	.570*	.624*	.701*	.673*	.270*	.416*	.379*	.414*	.358*	.363*	.416*	.361*	.386*	.171	.178	.231*	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.089	.076	.021	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P4	Pearson Correlation	.689**	.766*	.836*	1	.518*	.528*	.701*	.724*	.270*	.416*	.379*	.414*	.311*	.466*	.416*	.361*	.432*	.223*	.246*	.281*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.026	.014	.005	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

P5	Pearson Correlation	.590 **	.604 *	.570 *	.518 *	1	.827 *	.723 *	.611 *	.212 *	.489 *	.344 *	.325 *	.436 *	.320 *	.331 *	.274 *	.277 *	.141	.187	.334 *	.650 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.035	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.006	.005	.161	.063	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.683 **	.646 *	.624 *	.528 *	.827 *	1	.828 *	.693 *	.285 *	.552 *	.459 *	.391 *	.551 *	.378 *	.359 *	.345 *	.351 *	.171	.257 *	.342 *	.732 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.090	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.618 **	.723 *	.701 *	.701 *	.723 *	.828 *	1	.864 *	.235 *	.476 *	.430 *	.457 *	.489 *	.442 *	.425 *	.408 *	.367 *	.083	.207 *	.357 *	.751 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.410	.039	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.541 **	.703 *	.673 *	.724 *	.611 *	.693 *	.864 *	1	.277 *	.541 *	.445 *	.475 *	.436 *	.514 *	.436 *	.425 *	.406 *	.141	.314 *	.382 *	.751 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.161	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.256 *	.234 *	.270 *	.270 *	.212 *	.285 *	.235 *	.277 *	1	.637 *	.532 *	.517 *	.445 *	.408 *	.495 *	.517 *	.455 *	.487 *	.615 *	.384 *	.583 **
	Sig. (2-tailed)	.010	.019	.007	.007	.035	.004	.019	.005		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
P10	Pearson Correlation	.448 **	.417 *	.416 *	.416 *	.489 *	.552 *	.476 *	.541 *	.637 *	1	.782 *	.651 *	.619 *	.593 *	.605 *	.543 *	.503 *	.347 *	.533 *	.456 *	.769 **					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
P11	Pearson Correlation	.411 **	.325 *	.379 *	.379 *	.344 *	.459 *	.430 *	.445 *	.532 *	.782 *	1	.816 *	.615 *	.598 *	.672 *	.605 *	.408 *	.309 *	.566 *	.362 *	.727 **					
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000				.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
P12	Pearson Correlation	.444 **	.461 *	.414 *	.414 *	.325 *	.391 *	.457 *	.475 *	.517 *	.651 *	.816 *	1	.774 *	.626 *	.651 *	.740 *	.519 *	.290 *	.549 *	.490 *	.770 **					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000					.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
P13	Pearson Correlation	.474 **	.432 *	.358 *	.311 *	.436 *	.551 *	.489 *	.436 *	.445 *	.619 *	.615 *	.774 *	1	.746 *	.571 *	.683 *	.591 *	.367 *	.469 *	.615 *	.777 **					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000						.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
P14	Pearson Correlation	.345 **	.406 *	.363 *	.466 *	.320 *	.378 *	.442 *	.514 *	.408 *	.593 *	.598 *	.626 *	.746 *	1	.750 *	.777 *	.709 *	.485 *	.631 *	.715 *	.793 **					

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.395**	.363*	.416*	.416*	.331*	.359*	.425*	.436*	.495*	.605*	.672*	.651*	.571*	.750*	1	.760*	.550*	.347*	.601*	.558*	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	.343**	.358*	.361*	.361*	.274*	.345*	.408*	.425*	.517*	.543*	.605*	.740*	.683*	.777*	.760*	1	.653*	.494*	.681*	.638*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.410**	.495*	.386*	.432*	.277*	.351*	.367*	.406*	.455*	.503*	.408*	.519*	.591*	.709*	.550*	.653*	1	.777*	.475*	.746*	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	.212*	.173	.171	.223*	.141	.171	.083	.141	.487*	.347*	.309*	.290*	.367*	.485*	.347*	.494*	.777*	1	.583*	.497*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.034	.086	.089	.026	.161	.090	.410	.161	.000	.000	.002	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson	.169	.144	.178	.246*	.187	.257*	.207*	.314*	.615*	.533*	.566*	.549*	.469*	.631*	.601*	.681*	.475*	.583*	1	.477*	.609**

	Correlation					*		*		*		*		*		*		*		*		*		*	
	Sig. (2-tailed)	.093	.153	.076	.014	.063	.010	.039	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P20	Pearson Correlation	.219*	.323*	.231*	.281*	.334*	.342*	.357*	.382*	.384*	.456*	.362*	.490*	.615*	.715*	.558*	.638*	.746*	.497*	.477*	1	.666**			
	Sig. (2-tailed)	.028	.001	.021	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
TO TA L	Pearson Correlation	.708**	.735*	.712*	.704*	.650*	.732*	.751*	.751*	.583*	.769*	.727*	.770*	.777*	.793*	.747*	.767*	.743*	.509*	.609*	.666*	1			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

### Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	89.88	36.167	.669	.946
P2	89.91	36.063	.700	.945
P3	89.88	36.329	.676	.946
P4	89.88	36.369	.668	.946
P5	89.93	36.470	.605	.947
P6	89.97	35.686	.692	.945
P7	89.97	35.747	.715	.945
P8	89.93	35.884	.717	.945
P9	89.77	37.633	.546	.947
P10	89.87	36.074	.740	.945
P11	89.89	36.200	.691	.945
P12	89.90	35.909	.739	.945
P13	89.99	35.343	.743	.945
P14	89.93	35.642	.764	.944
P15	89.87	36.195	.715	.945
P16	89.90	35.929	.735	.945
P17	90.04	35.453	.704	.945
P18	89.92	37.307	.454	.949
P19	89.78	37.446	.572	.947
P20	89.95	36.311	.622	.947