JOURNAL OF NURSING PRACTICE AND EDUCATION
VOL. 01 NO. 02, JUNI 2021
DOI: 10.34305/JNPE.V1I2.305

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEPATAN

Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah

STIKes Yatsi

selvyafrioza6@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sub-sistem dari pelayanan kesehatan nasional. Berdasarkan Permenkes nomor 75 tahun 2014 yang wajib dilakukan puskesmas merupakan pelayanan yang berdasarkan komitmen nasional untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang terpadu**.** Adapun kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, karena pasien sebagai makhluk bio-psiko-sosial memerlukan terpenuhinya harapan dari aspek kesehatan (biologis), aspek kepuasan (psikologis), serta aspek budaya (*culture).* Namun pada era JKN (jaminan kesehatan nasional) kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan menurun. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya informasi yang diberikan petugas kepada masyarakat, karena akan mempengaruhi persepsi pasien yang ingin berobat ke puskesmas. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. Metode penelitian ini dilakukan secara kuantitatif deskriptif analitik dan teknik pengambilan sampel secara *incidental sampling* kepada 108 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan 33 pernyataan menggunakan *skala Likert*, kemudian data diolah menggunakan *Software SPSS* untuk analisis univariat dan bivariat (analisa *chi square* dan *korelasi)*. Berdasarkan hasil uji *statistic* terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari distribusi 4 dimensi tingkat pelayanan yaitu *reliability* (p-value 0,015), *assurance* (p-value 0,040), *tangibles* (p-value 0,001) dan *empathy* (p-value 0,034). Dengan dilakukannya pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Sepatan, diharapkan seluruh petugas kesehatan yang bertugas dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan Masyarakat, Kepuasan Pasien, Harapan Pasien*

JOURNAL OF NURSING PRACTICE AND EDUCATION
VOL. 01 NO. 02, JUNI 2021
DOI: 10.34305/JNPE.V1I2.305

Ciptaan disebarluaskan di bawah
Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional (Effendie, 2017). Adapun Permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Ismainar, 2015). Berdasarkan data Kemenkes RI tahun 2019, Puskesmas di Indonesia tercatat 9.993 unit dengan 43 unit terdapat di Kabupaten Tangerang, salah satunya adalah Puskesmas Sepatan yang terdiri dari 43 tenaga kesehatan untuk melayani 8 desa dengan 101.039 penduduk, dengan visi "Puskesmas Sepatan menuju pelayanan kesehatan yang bermutu ," dan misinya adalah meningkatkan kualitas kinerja SDM, sarana dan prasarana serta adanya kolaborasi pegawai Puskesmas Sepatan yang menunjukan komitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan baik pada tingkat teknis maupun administrasi (Puskesmas Sepatan, 2018). Pada studi pendahuluan pada tanggal 26 Desember 2019, saat menggali informasi tentang pelayanan kepada 5 pengunjung terdapat 3 diantaranya kurang kooperatif dalam menjawab keadaan yang sebenarnya sehingga perlu dilakukan evaluasi.

Pada literature ini mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien, dampak yang ditimbulkan sebelum dan sesudah serta penerapan strategi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan (Al-Abri, R., & Al-Balushi, 2014). Tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas secara langsung kepada pasien, sehingga harus menyediakan tenaga medis yang berkualitas, jenis layanan yang dibutuhkan, kelayakan bangunan dan perlengkapan, sehingga dapat diketahui adanya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sepatan.

Metode

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

Penelitian dilaksanakan dengan 108 responden di di Puskesmas Sepatan Kabupaten Tangerang, pada tanggal 11 juni 2020 hingga 1 juli 2020, dengan metode deskriptif analitik (*Analytic Cross Sectional Study*) dimana variabel bebas dan terikat akan diamati pada periode yang bersamaan, sehingga dapat mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan rumus :

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

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

d = Batas toleransi kesalahan 10% (0,1)

sehingga diperoleh 108 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling* yaitu pengambilan sempel secara kebetulan di beberapa ruangan Puskesmas. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dimana kuisioner ini didapatkan dari penelitian sebelumnya dan sudah diuji validitas oleh (Pangerapan, 2018), yang meliputi data demografi pengunjung, 13 pernyataan tingkat kepuasan dan 22 pernyataan mutu pelayanan dengan *skala Likert*. Pengumpulan data diawali dengan mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada kepala Puskesmas Sepatan, pendataan calon responden, memberikan lembar persetujuan responden, penjelasan tentang pengisian kuesioner, kemudian responden mengisi kuesioner.

Setelah kuesioner dikumpulkan dan diperiksa, kemudian dilakukan pengolahan data. Tujuannya adalah untuk memperoleh beberapa penyajian data dengan kesimpulan bisa dimengerti, karena data yang diperoleh berupa data mentah sehingga belum memberikan informasi (Notoatmodjo, 2014). Adapun pengolahan data yang dilakukan adalah *Editing*, *Coding* program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), *Tabulating*, *Scoring*. dilanjutkan pengujian hipotesis analisa univariat dan bivariate.

Hasil

Berikut hasil analisa 108 responden :

1. Analisa Univariat

Untuk mengetahui distribusi karakteristik responden, pelayanan Puskesmas (variabel dependen) dan tingkat kepuasan (variabel independen).

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Kategori	N	%
1.	Usia	≤38	51	47,2

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

		≥38	57	52,8
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	55	50,9
		Perempuan	53	49,1
3.	Pendidikan	Pendidikan Rendah (Tidak Sekolah, SD, SMP)	58	53,7
		Pendidikan Tinggi (SMA dan Perguruan Tinggi)	50	46,3
4.	Pekerjaan	Tidak Bekerja	51	47,2
		Bekerja	57	52,8
Total			**108**	**100**

Dari data diatas menunjukkan mayoritas responden berusia ≥ 38 sebanyak 57 (52,8%) dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 (50,9%).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan (N=108)

No.	Tingkat Kepuasan	N	%
1.	Kurang Puas	33	30,6
2.	Puas	75	69,4
Jumlah		108	100%

Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan menunjukkan mayoritas responden merasa puas sebanyak 75 (69,4%).

Tabel 3. Kualitas Pelayanan (N=108)

No.	Kualitas Pelayanan	N		%	
		Kurang	Baik	Kurang	Baik
1.	Dimensi *Reliability*	45	63	41,7	58,3
2.	Dimensi *Responsiveness*	47	61	43,5	56,5
3.	Dimensi *Assurance*	27	81	25,0	75,0
4.	Dimensi *Tangibles*	10	98	9,3	90,7
5.	Dimensi *Empathy*	16	92	14,8	85,2
Total		**108**		**100**	

Berdasarkan data diatas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan ke 5 dimensi pelayanan adalah baik.

1. Analisa Bivariat

Pada analisis ini menggunakan Analisis *chi square* dan *correlation* untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles* dan *Empathy* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan *Reliability* (N=108)

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi *Reliability*				Total		p-Value
		Kurang		Baik				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Puas	20	18,5	13	12,0	33	30,6	0,015
2.	Puas	25	23,1	59	46,3	75	69,4	
Total		45	41,7	63	58,3	108	100	

Data diatas menunjukkan *p-value* 0,015, yaitu < 0,05 berarti Ha diterima, maka terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan dimensi *Reliability*. Jika ada hubungan, selanjutnya dilakukan interpretasi koefisien korelasi dengan tearing sebagai berikut :

Tabel 5. Koefisien Korelasi

Interval Korelasi	Hubungan Variabel
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Sedang
0,40-0,599	Cukup
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : buku statistik untuk penelitian (Sugiyono, 2012)

Tabel 6. *Correlation* Tingkat Kepuasan Dengan Dimensi Pelayanan *Reliability*

Correlations		Tingkat Kepuasan	Dimensi_*Assurance*
Tingkat_Kepuasan	Pearson Correlation	1	,255**
	Sig. (2-tailed)		,008
	N	108	108
Dimensi_*Assurance*	Pearson Correlation	,255**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	
	N	108	108

Nilai korelasi diatas sebesar 0,225 berarti memiliki keeratan hubungan sedang.

Tabel 7. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan *Responsiveness*

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi *Responsiveness*				Total		p-Value
		Kurang		Baik				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Puas	14	13,0	19	17,6	33	30,6	1,00
2.	Puas	33	30,6	42	38,9	75	69,4	
Total		**47**	**43,5**	**61**	**56,5**	**108**	**100**	

Hasil uji *chi-square* diatas menunjukkan nilai *p-value* 1,00 berarti > 0,05 maka disimpulkan Ha ditolak, berarti tidak ada hubungan yang signifikan.

Tabel 8. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan *Assurance*

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi *Assurance*				Total		p-Value
		Kurang		Baik				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Puas	13	12,0	20	18,5	33	30,6	0,040
2.	Puas	14	13,0	61	56,5	75	69,4	
	Total	27	25,0	81	75,0	108	100	

Data diatas menunjukkan p-*value* . 0,040, berarti <0,05 sehingga Ha diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan.

Tabel 9. *Correlation* Tingkat Kepuasan dengan Dimensi Pelayanan *Assurance*

Correlations		Tingkat Kepuasan	Dimensi_*Assurance*
Tingkat_Kepuasan	Pearson Correlation	1	,220*
	Sig. (2-tailed)		,022
	N	108	108
Dimensi_*Assurance*	Pearson Correlation	,220**	1
	Sig. (2-tailed)	,022	
	N	108	108

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hubungan tingkat kepuasan dengan dimensi pelayanan *Assurance* sebesar 0,220, berarti tingkat hubungan sedang.

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

Tabel 10. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan *Tangibles* (N=108)

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi *Tangibles*				Total		p-Value
		Kurang		Baik				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Puas	8	7,4	25	23,1	33	30,6	
2.	Puas	2	1,9	73	67,6	75	69,4	0,001
	Total	10	9,3	98	90,7	108	100	

Berdasarkan data diatas terdapat *p-value* 0,001, yaitu < 0,05 berarti Ha diterima sehingga disimpulkan ada hubungan.

Tabel 11. *Correlation* Tingkat Kepuasan dengan Pelayanan *Tangibles*

Correlations		Tingkat Kepuasan	Dimensi_*Tangibles*
Tingkat_Kepuasan	Pearson	1	,343*
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	108	108
Dimensi_*Assurance*	Pearson	,343**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	108	108

Data diatas menunjukkan hubungan tingkat kepuasan dengan dimensi pelayanan *Tangibles* sebesar 0,343, berarti memiliki hubungan sedang.

Tabel 12. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Dimensi Pelayanan *Emphaty*

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi *Empathy*				Total		p-Value
		Kurang		Baik				
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Puas	9	8,3	24	22,2	33	30,6	
2.	Puas	7	6,5	68	63,0	75	69,4	0,034
	Total	16	14,8	92	85,2	108	100	

Data diatas menunjukkan *p-value* 0,034, berarti < 0,05 yaitu Ha diterima dan kesimpulannya ada hubungan.

JOURNAL OF NURSING PRACTICE AND EDUCATION
VOL. 01 NO. 02, JUNI 2021
DOI: 10.34305/JNPE.V1I2.305

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

Tabel 13. *Correlation* Tingkat Kepuasan dengan dimensi Pelayanan *Emphaty*

Correlations		Tingkat_Kepuasan	Dimensi_*Emphaty*
Tingkat_Kepuasan	Pearson Correlation	1	,233**
	Sig. (2-tailed)		,015
	N	108	108
Dimensi_*Assurance*	Pearson Correlation	,233**	1
	Sig. (2-tailed)	,015	
	N	108	108

Tabel diatas menunjukkan hubungan keeratan sedang karena tingkat kepuasan dengan Dimensi pelayanan *Emphaty* sebesar 0,233

Pembahasan

1. Univariat

Gambaran Karakteristik Responden, dari hasil penelitian mayoritas responden berusia ≥ 38 berjumlah 57 (52,8%), dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 55 (50,9%). Menurut (Supranto, 2001) usia dapat mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan. dan semakin bertambahnya usia maka semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya (Nurhidayat, 2012). Menurut (Gunarsa, 2008) jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Responden dengan pendidikan rendah sebanyak 58 (53,7%) dan yang bekerja sebanyak 57 (52,8%), karakteristik pendidikan dan pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi dan harapan kepuasan pelayanan.

Gambaran Tingkat Kepuasan, mayoritas responden merasa puas sebanyak 75 (69,4%). Menurut (Ismainar, 2015) kepuasan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi.

Gambaran Dimensi pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, dan *Emphaty* mayoritas responden mengatakan pelayanan baik, yaitu dimensi pelayanan *Tangibles* sebanyak 90,7%, dimensi pelayanan *Empathy* sebanyak 85,2%, dimensi Pelayanan *Assurance* sebanyak 75,0%, *Reliability* sebanyak 58,3% dan *Responsiveness* sebanyak 56,5%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rachmania, 2015), dengan hasil mayoritas responden

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

mengatakan baik yaitu dimensi *Reliability* 64,2%, *Empathy* 64,2% *Assurance* 61,7%, dan *Responsiveness* 55,5%,

Menurut (Kemenkes RI., 2017), Pelayanan kesehatan yang bermutu dinilai dari pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, memenuhi tingkat kebutuhan dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan serta meningkatkan kinerja petugas

2. Bivariat
   a. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dimensi *Reliability*. Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* 0,015 < 0,05 maka disimpulkan ada hubungan keratin sedang antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan dimensi *Reliability* dengan nilai korelasi sebesar 0,225. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suparta, Haryono, & Kamsir, (2018) dengan nilai *p-value* 0,016. Menurut (Kemenkes RI., 2017) *Reliability* atau kehandalan merupakan dimensi mutu pelayanan berupa kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan konsisten. Kelima dimensi mutu pelayanan, *Reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan, sehingga kehandalan melayani pasien merupakan peran penting yang harus dimiliki oleh petugas Puskesmas.
   b. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dari dimensi R*esponsiveness.* hasil uji *chi-square* adalah *p-value* 1,000 <0,05 berarti tidak ada hubungan. Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suparta, Haryono, 2018) dimana hasil ujinya menyatakan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dengan *p-value* = 0,000. Menurut (Ismainar, 2015) *Responsiveness* atau daya tanggap meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan dengan cepat. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Responsiveness* pada pelayanan kesehatan diantaranya adalah sikap, penanganan dengan segera atau lama waktu tunggu, komunikasi, kenyamanan, keterlibatan pasien dalam

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

pengambilan keputusan, dan kebebasan memilih fasilitas.

c. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Assurance.* Berdasarkan hasil *chi-square* didapatkan *p-value* 0,040 < 0,05 berarti bahwa Ha diterima, sehingga terdapat hubungan sedang antara tingkat kepuasan dengan dimensi *Assurance* dengan korelasi sebesar 0,220. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suparta, Haryono, 2018) dengan *p-value* = 0,009. Dimensi *Assurance* (kepastian) sangat penting pada jasa layanan kesehatan karena pasien membutuhkan kepercayaan atau keyakinan yang cukup tinggi , Dimensi *Assurance* meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan, sehingga pasien merasa aman dan terjamin atas layanan di Puskesmas Sepatan.

d. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Tangibles.* Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,001 < 0,05 sehingga disimpulkan ada hubungan sedang antara tingkat kepuasan dengan dimensi kualitas pelayanan *Tangibles* dengan nilai korelasi sebesar 0,343. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Suparta, Haryono, 2018). *Tangibles* merupakan kemampuan Puskesmas dalam memberikan layanan terbaik kepada pasien secara konkret sehingga dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan dengan tersedianya fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sehingga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum R, Huda N, 2014). *Tangible*s menunjukkan untuk lebih meningkatkan kebersihan dan kerapian ruang pemeriksaan atau pengobatan agar pasien merasa nyaman berobat di puskesmas Sepatan

e. Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *Empathy.* Didapatkan *p-value* 0,034, berarti < 0,05 berarti ada hubungan sedang dengan korelasi sebesar 0,233. *Empathy* merupakan kemampuan para tenaga kesehatan yaitu perawat untuk memberikan pelayanan secara

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

individu, memberikan bantuan, perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab atas kenyamanan pasien, memberikan pelayanan dengan tanggap hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien (Ningrum R, Huda N, 2014).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Dari 108 responden, menunjukkan karakter mayoritas usia diatas 38 tahun sebanyak 52,8%, laki-laki sebanyak 50,9%, dengan pendidikan rendah 53,7% dan yang bekerja sebanyak 52,8%.
2. Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan, mayoritas responden merasa puas sebanyak 69,4%.
3. Berdasarkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik yaitu dimensi pelayanan *Tangibles* sebanyak 90,7%, dimensi pelayanan *Emphaty* sebanyak 85,2%, dimensi Pelayanan *Assurance* sebanyak 75,0%, *Reliability* sebanyak 58,3% dan *Resvonsivness* sebanyak 56,5%.
4. Analisa Bivariat, hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan :
   a. Dimensi *Reliability*; *p-value* 0,015, yaitu < 0,05 disimpulkan terdapat hubungan sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,225.
   b. Dimensi *Responsiveness; p-value* 1,00 yaitu > 0,05 maka disimpulkan tidak ada hubungan
   c. Dimensi *Assurance* ; *p-value* 0,040, < 0,05 berarti terdapat hubungan sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,220.
   d. Dimensi *Tangibles; p-value* 0,001 < 0,05 disimpulkan ada hubungan sedang dengan nilai korelasi sebesar 0,343
   e. Dimensi *Empathy*; *p-value* 0,034, < 0,05 kesimpulannya ada hubungan sedang dengan korelasi sebesar 0,233.

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta gambaran tingkat kepuasan pasien dan pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan pembelajaran materi manajemen Puskesmas

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.

atau Rumah Sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan Menjadi acuan peneliti dalam melanjutkan penelitian perbandingan dan evaluasi variabel-variabel dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Kesehatan

Daftar Isi

Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014) 'Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement', *Oman Medical Journal*, 29(1), pp. 3–7.

Effendie (2017) 'Keuangan Negara Suatu Tinjauan Komprehensif dan Terpadu'.

Gunarsa, S. (2008) 'Psikologi Perawatan', *Jakarta: Gunung Mulia*.

Ismainar, H. (2015) 'Administrasi Kesehatan Masyarakat: bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan', *Deepublish*.

Kemenkes RI. (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance.* Kementerian Kesehatan RI.

Ningrum R, Huda N, L. W. dan Y. C. (2014) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya, Artikel Kesehatan.', *Surabaya: Stikes Hang Tuah*.

Notoatmodjo (2014) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurhidayat (2012) 'Persepsi Siswa SMP Putra Bangsa Terhadap Perilaku Merokok di Keluarga Kemiri Muka, Depok Fak', *Keperawatan UI*, p. 44.

Pangerapan, T. D. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado.', *Jurnal Kedokteran Klinik*.

Puskesmas Sepatan (2018) *Profil Puskesmas Sepatan*. Tangerang: Kementerian Kesehatan RI.

Rachmania, N. (2015) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.', *Naskah Publikasi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.*

Sugiyono (2012) *Buku Statistik Untuk Penelitian*.

Suparta, Haryono, & K. A. (2018) 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare', *Jikp©Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah, 7.*

Supranto (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.