



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS WAENA
KOTA JAYAPURA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan Keperawatan*

Oleh :

NOVALIA ALDA NITBANI
P07120123084

**POLTEKKES KEMENKES JAYAPURA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KEPERAWATAN
JAYAPURA
2024**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS WAENA
KOTA JAYAPURA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan
Jurusan Keperawatan*

Oleh :

NOVALIA ALDA NITBANI
P07120123084

**POLTEKKES KEMENKES JAYAPURA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
KEPERAWATAN
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAENA KOTA JAYAPURA

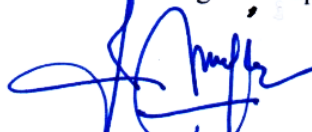
TELAH MENDAPATKAN PERSETUJUAN

Pembimbing Utama :



Santalia Banne Tondok, S.Kep., Ns., M.Kep
19870402 20101 2 002

Pembimbing Pendamping :



Dr. Frans Manangsang, SKM., M.Kes
19631204 198903 1 003

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan



Kismiyati, S.Kep., Ns., M.Kes
19800203 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS WAENA
KOTA JAYAPURA**

TELAH DI UJI HADAPAN TIM PENGUJI

**PADA HARI : SELASA
TANGGAL : 19 NOVEMBER**

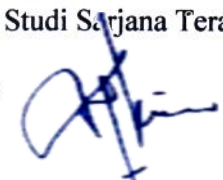
TIM PENGUJI :

Pembimbing Utama : Santalia Benne Tondok, S.Kep., Ns., M.Kep (.....)
Pembimbing Anggota : Dr. Frans Manangsang, SKM., M.Kes (.....)
Penguji Utama : Nasrah Ramli, S.Kep., Ns., M.Kep (.....)
Penguji Anggota : Dr. Mais Maikel Yoroserai, S.Sos., M.Si (.....)



MENGETAHUI

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan


Kismiyati, S.Kep., Ns., M.Kes
19800203 200112 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novalia Alda Nitbani
NIM : P07120123084
Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas
Waena

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Jayapura, November 2024

Yang menyatakan,



Novalia Alda Nitbani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah
pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi
kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu
Ia tidak akan membiarkanmu dicobai melampaui
kekuatanmu.”*

(1 Korintus 10:3)

“Jangan takut, percaya saja!”

(Markus 5:36)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

1. Puji Syukur kepada TUHAN YESUS karena telah memberikan Kesehatan dan Kekuatan, Hikmat akal budi, Perlindungan dan berkat yang tidak pernah berkesudahan selama saya menempuh pendidikan Sarjana Terapan di Poltekkes Jayapura
2. Ayahanda Tercinta Jonatan Nitbani, S. Pd (Alm) Rasa sayang dan rindu kepada beliau tidak pernah berkurang. Kini saya bisa berada di tahap ini sebagaimana kemauan beliau ingin lihat saya sarjana meskipun harus melewati perjalanan tanpa di temani beliau yang berpulang pada saat saya menempuh semester 2, banyak lika-liku, air mata, rasa rindu yang ada tapi saya yakin semua pasti indah pada waktunya. Terima Kasih atas kasih sayang, kepedulian, dorongan serta nasihan yang di berikan kepada saya, akan saya raih semua kemauan beliau ‘ Tenanglah dalam keabadian aku merindukanmu”.
3. Ibuku Tersayang Mariati Kendek, S. Pd yang selalu setia mendoakan saya dalam menjalani pendidkan ini memberikan Dukungan, Membiayai selama masa pendidikan berkat doa dari beliau saya dapat menyelesaikan penulisan

skripsi ini.

4. Kedua Adikku, Adelia Nitbani & Audri Gracia Nitbani serta Keluarga Besar yang selalu menyemangati saya dalam mengempuh pendidikan di kampus tercinta ini
5. Ibu Santalia Banne Tondok , S.Kep,Ns,M.Kep Selaku pembimbing I, Bapak Dr. Frans Manangsang, S.KM., M.Kes Selaku pembimbing II yang selalu mensupport dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Teman-Teman Sarjana Terapan Keperawatan Kelas Ahli Jenjang Angkatan 2023.
7. ALMAMATERKU POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES JAYAPURA
8. Serta untuk diri saya sendiri NOVALIA ALDA NITBANI, terima kasih sudah bertahan sejauh ini mulai dari engkau pernah tidak masuk kuliah karena bekerja hingga di marah, mengalami kecelakaan yang cukup parah, cinta pertamamu meninggal dalam masa perkuliahan namun kau tetap semangat hingga sampai pada tahap ini.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



A. IDENTITAS

Nama Lengkap : Novalia Alda Nitbani
Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 2 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat : JL. Padang Bulan II Hedam, Kec, Heram

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

TK kartini, Kampung Bumi Sahaja, lulus tahun 2006

SDN NEGERI INPRES SP 2 LEREH, lulus tahun

2013 SMP NEGERI 2 KAUREH, lulus 2016

SMA NEGERI KAUREH, lulus 2019

Mengikuti Pendidikan Diploma III Keperawatan Politeknik Kesehatan
Kemenkes Jayapura 2019-2022

Mengikuti Pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan
Kemenkes Jayapura 2023-2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dapat tepat pada waktunya, Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian Pendidikan Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura, dengan Judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Waena”

Penulis menyadari bahwa dalam Menyusun Skripsi ini, banyak menghadapi kendala namun berkat adanya bimbingan dan bantuan serta kerjasama yang baik dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Masrif, S.KM., M.Kes Selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura
2. Kepala Puskesmas Waena dan seluruh staf yang memberikan izin pada penulis untuk pengambilan data sekaligus Meneliti dalam untuk penyelesaian penulisan ini
3. Dr. Isak JH Tukayo, S.Kp., M.Sc Selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura
4. Kismiyati, S.Kep., Ns., M.Kes Selaku Ketua Program Studi Sarjana Terpan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura.
5. Santalia Banne Tondok, S.Kep.,Ns.,M.Kep Selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan Motivasi, Arahan, dan Dorongan dalam penulisan Skripsi ini
6. Dr. Frans Manangsang, S.KM., M.Kes Selaku Pembimbing II yang sudah banyak memberikan Motivasi, Saran, dan Dorongan dalam penulisan Skripsi ini.
7. Alm. Bapa dan mama tersayang yang selalu senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam Doa

8. Semua Responden selaku pasien yang telah membuka hati untuk menerima Peneliti dalam mengambil data bahan penulisan Skripsi ini.
9. Teman-teman Mahasiswa Ahli Jenjang Keperawatan Tahun Angkatan 2023.
10. Pihak yang telah membantu dalam pembuatan Skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebut satu persatu

Penulis menyadari dalam Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkatNya bagi kita sekalian dan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jayapura, November 2024

Novalia Alda Nitbani
NIM. P07120123084

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAENA

Novalia Alda Nitbani¹, Santalia Banne Tondok, S.Kep., Ns., M.Kep², Dr. Frans Manangsang, S.KM., M.Kes³

¹Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura

^{2,3} Sarjana Terapan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura

Korespondensi: novalianitbani@gmail.com

INTISARI

Kepuasan pasien masih mejadi isu penting sehubungan dengan fokus layanan kesehatan sebagai indicator peningkatan mutu layanan. Oleh Karena itu, Kualitas pelayanan kesehatan perlu di perhatikan agar memunculkan dampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena, Kota Jayapura. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Pengumpulan data dilakukan pada Bulan September 2024 melalui kuesioner yang disebarakan kepada 95 responden, yang diambil menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel independen penelitian ini mencakup lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sementara variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pengolahan data menggunakan program komputer dengan uji Chi-square dengan tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$ Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan dengan kategori baik sebanyak 95 orang atau 100%, dan yang menyatakan kurang baik tidak ada., dan distribusi tingkat kepuasan pasien yang menyatakan dengan kategori puas sebanyak 94 orang atau 98,9%, dan yang menyatakan dengan kategori kurang puas sebanyak 1 orang atau 1,1%. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa ada Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waena (*p-value* 0,000).

Kata Kunci : Puskesmas, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND OUTPATIENT SATISFACTION AT THE WAENA HEALTH CENTER

Novalia Alda Nitbani¹, Santalia Banne Tondok, S.Kep., Ns., M.Kep², Dr. Frans Manangsang, S.KM., M.Kes³

¹ Mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura

^{2,3} Sarjana Terapan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura

Korespondensi: novalianitbani@gmail.com

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is still an important issue in relation to the focus of health services as an indicator of service quality improvement. Therefore, the quality of health services needs to be considered in order to have a positive impact on patient perception and experience. This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and the level of outpatient satisfaction at the Waena Health Center, Jayapura City. The type of research used is quantitative descriptive with a cross-sectional study design. Data collection was carried out in September 2024 through a questionnaire distributed to 95 respondents, which was taken using a purposive sampling technique based on inclusion and exclusion criteria. The independent variables of this study include five dimensions of health service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, while the dependent variable is patient satisfaction. Data processing using a computer program with the Chi-square test with a significance level of $\alpha < 0.05$. The results of the study showed that based on the quality of health services that stated with a good category as many as 95 people or 100%, and those who stated that they were not good did not exist, and the distribution of patient satisfaction levels that stated with a satisfied category as many as 94 people or 98.9%, and those who stated with a dissatisfied category as many as 1 person or 1.1%. Based on this study, it was shown that there was a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Waena Health Center (p-value 0.000).

Keywords: *Health Center, Health Service Quality, Patient Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN CAVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP PENULIS	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRAK</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Puskesmas	6
B. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11
C. Konsep Kepuasan Pasien.....	20
D. Sintesa Penelitian Sebelumnya	23
E. Kerangka Teori	30
F. Kerangka Konsep	31
G. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	34
E. Cara Pengumpulan Data	35
F. Pengolahan dan Analisa Data	35
G. Prosedur Penelitian	37
H. Etika penelitian	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian.....	39
C. Pembahasan	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	48
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Sintesa Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 2 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	34
Tabel 3 Karakteristik Responden	38
Tabel 4 Gambara Kualitas Pelayanan Kesehatan	41
Tabel 5 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan	42
Tabel 6 Distribusi Kepuasan Pasien	42
Tabel 7 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	43

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Tabel 2.1 Kerangka Teori	
.....	3
0	
Tabel 2.2 Kerangka Konsep	
.....	3
1	
Tabel 3.1 Prosedur Penelitian	
.....	3
7	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Informed Consent
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Data Identitas Responden
- Lampiran 5 : Data Kualitas Pelayanan Kesehatan
- Lampiran 5 : Data Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 : Output Data Analisa SPSS
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Surat Selesai Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2019).

(WHO) 2020, menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien. Di Indonesia, terdapat beberapa penelitian yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut World Health Organization (WHO) tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di Puskesmas 78,2% dari seluruh responden menyatakan puas: 80,1% laki-laki dan 77,2% perempuan (WHO, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Fatima et al. (2018) di Pakistan menemukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas Di Indonesia, penelitian Nurrizka dan Saputra (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas di Kota Depok. Namun, penelitian serupa di wilayah Indonesia Timur, khususnya di Papua, masih terbatas.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kementerian Kesehatan RI, 2017). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien. Angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan baik di Indonesia (Librianty, 2017). Di papua Tepatnya dikabupaten Asmat Hasil Penelitian Steven Langgi (2022) yang di peroleh : Nilai p-value < 0,05 dan T statistik 1,96 serta koefisien jalur pertanda positif sebesar 0,916 maka H_0 di tolak dan di simpulkan Bahwa Kualitas layanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada saat ini Puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, Puskesmas diperkuat dengan Puskesmas pembantu serta Puskesmas keliling. Total jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2020 adalah 10.205 puskesmas, yang terdiri dari 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap umlah ini meningkat dibandingkan tahun 2019 yaitu sebanyak 10.134, dengan jumlah Puskesmas rawat inap. Perkembangan jumlah puskesmas sejak tahun 2016, jumlah Puskesmas semakin meningkat, dari 9.767unit menjadi 10.230 Puskesmas pada tahun 2020. (Kemenkes RI, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Ofela., 2020) Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia jasa (Haryoko et al., 2020). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat, tetapi juga berperan dalam menciptakan kepuasan pasien.

Fenomena terkini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di berbagai puskesmas masih menjadi perhatian utama. Menurut laporan Kementerian Kesehatan RI (2022), ada peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas, namun tingkat kepuasan pasien masih bervariasi. dengan rata-rata nasional sebesar 80,5%.

Penelitian (Waode Rezki Ameliah, 2022.) aktivitas pelayanan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto masih terdapat ketidakpuasan atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan pasien. ada

beberapa keluhan pasien tentang pelayanan yang diperoleh antara lain 33% mengatakan kadang dokter tidak datang tepat waktu memberikan pelayanan sesuai jadwal, 25% mengatakan petugas yang kurang ramah, 16.7% orang mengatakan kurangnya perhatian petugas terhadap pasien, 25% mengatakan kurang mudahnya mendapatkan pelayanan yang cepat, dan 50% mengatakan kebersihan di Puskesmas Barana masih kurang baik dengan itu kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

(Riska Yuanda, 2021) pelayanan di Puskesmas Batumandi dimana masih banyak dalam mencari pasien yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan, diberikan salah satu alasannya adalah karena ruang tunggu pasien yang berada diluar ruangan sehingga mereka mengeluh kepanasan pada saat menunggu, kurangnya media informasi yang tersedia di Puskesmas Batumandi membuat pasien kebingungan informasi baik itu untuk informasi ruangan atau ke tahap pelayanan yang dituju, dan juga lahan parkir yang masih seadanya serta adanya beberapa petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan.. pasien mengeluh terhadap sikap perawat yang kurang ramah, kurang Empati dan tersenyum.

Sebagian besar di Kerenakan dengan banyak fenomena yang terjadi di luar negeri dan di Indonesia perlu ada kesadaran dari pihak puskesmas untuk mengevaluasi kekuarangan yang terjadi seperti Kedisiplinan pegawai dengan datang tepat waktu, sarana dan prasarana yang belum memadai, memperluas ruang tunggu, menambah lahan parkir, meningkatkan *caring* petugas pada saat pelayanan serta menjaga kebersihan puskesmas.

Kota Jayapura, sebagai ibu kota Provinsi Papua, menghadapi tantangan unik dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas. Puskesmas Waena, sebagai salah satu fasilitas kesehatan primer di Kota Jayapura, memiliki peran strategis dalam melayani masyarakat setempat. Berdasarkan data awal yang diperoleh, jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Waena pada bulan Juni 2024 mencapai 2.110 pasien. Angka ini menunjukkan tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Waena.

Namun, kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada aksesibilitas layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, serta interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien.

Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waena, Peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang pasien yang datang ke puskesmas untuk berobat. 3 diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 7 diantaranya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu alasannya adalah karena Tempat Duduk untuk pasien duduk di poli Penuh, juga lahan parkir yang masih seadanya serta adanya beberapa petugas kesehatan yang kadang terlambat serta kurangnya kebersihan di Puskesmas Waena.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena, Kota Jayapura

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

untuk mengetahui Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena Kota Jayapura Tahun 2024

2. Tujuan Khusus

- a) Mengetahui Karakteristik Responden di Puskesmas Waena
- b) Mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Waena
- c) Mengetahui Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Waena

d) Mengetahui Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena

D. Manfaat

1. Teoritis

Teoritis hasil penulisan ini akan menambah Khasanah Keilmuan berdasarkan penulisan mengenai Hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena, Kota Jayapura Tahun 2024.

2. Praktis

- a) Bagi penulisan selanjutnya diharapkan hasil penulisan ini dapat di jadikan tambahan masukkan untuk penulis selanjutnya agar di dapatkan hasil yang lebih baik lagi
- b) Bagi Pendidikan di harapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan referensi untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan melengkapi dokumentasi perpustakaan
- c) Manfaat Untuk Penulis Sebagai Puskesmas diharapkan menambah informasi atau masukkan terkait pemecahan masalah mengenai Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena, Kota Jayapura Tahun 2024

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Puskesmas

1. Definisi

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/ kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. (Depkes RI. 2006). Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh, berkesinambungan, dan bermutu. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mewujudkan masyarakat yang berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Permenkes, 2019). dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota

2. Tujuan Puskesmas

(Kemenkes RI, 2014) Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang:

- a) memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat.
- b) mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu
- c) hidup dalam lingkungan sehat
- d) memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

3. Prinsip Puskesmas

(Kemenkes RI, 2014).Prinsip penyelenggaraan Puskesmas, meliputi:

- a) Paradigma sehat, artinya Puskesmas mendorong seluruh pemangku kepentingan untuk berkomitmen dalam upaya mencegah dan mengurangi risiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.
- b) Pertanggungjawaban wilayah, artinya Puskesmas menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- c) Kemandirian masyarakat, artinya Puskesmas mendorong kemandirian hidup sehat bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- d) Pemerataan, artinya Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya dan kepercayaan.
- e) Teknologi tepat guna, artinya Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.
- f) Keterpaduan dan kesinambungan, artinya Puskesmas mengintegrasikan dan mengoordinasikan penyelenggaraan UKM dan UKP lintas program dan lintas sektor serta melaksanakan Sistem Rujukan yang didukung dengan manajemen Puskesmas

4. Upaya Puskesmas

(Kemenkes RI, 2014). Upaya kesehatan di Puskesmas terbagi menjadi Upaya Kesehatan Masyarakat dan Upaya Kesehatan Perseorangan.

a) Upaya Kesehatan Masyarakat, meliputi:

- 1) upaya kesehatan masyarakat esensial yang terdiri dari pelayanan promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu, anak dan keluarga berencana; pelayanan gizi; pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.
- 2) upaya kesehatan masyarakat pengembangan disesuaikan dengan prioritas masalah kesehatan di wilayah kerjanya dan potensi sumber daya yang tersedia di Puskesmas.

b) Upaya kesehatan perseorangan, terdiri dari:

- 1) rawat jalan
- 2) pelayanan gawat darurat
- 3) pelayanan satu hari
- 4) *homecare*
- 5) rawat inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan

5. Kegiatan Pokok Puskesmas

(Departmen Kesehatan, 2009) Kegiatan pokok Puskesmas adalah kegiatan yang sudah seharusnya diselenggarakan oleh setiap Puskesmas. Adapun kegiatan pokok Puskesmas adalah sebagai berikut.

- a) KIA
- b) Keluarga Berencana
- c) Usaha Perbaikan Gizi, Kesehatan Lingkungan
- d) Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular
- e) Pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan
- f) Penyuluhan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Sekolah, Kesehatan Olah Raga, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Kesehatan dan keselamatan Kerja, Kesehatan Gigi dan Mulut, Kesehatan Jiwa, Kesehatan Mata
- g) Laboratorium Sederhana
- h) Pencatatan Laporan dalam rangka Sistem Informasi Kesehatan,
- i) Kesehatan Usia Lanjut
- j) Pembinaan Pengobatan Tradisional.

Rawat jalan adalah proses perawatan kesehatan di mana pasien mendapatkan layanan medis di rumah sakit, klinik, atau pusat kesehatan lainnya tanpa perlu menginap atau dirawat inap (Wei & Wang, 2021). Pelayanan rawat jalan adalah layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien yang datang ke fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, atau perawatan tanpa harus menginap atau dirawat di rumah sakit (Smith & Garcia, 2020). Pelayanan rawat jalan berkualitas adalah layanan kesehatan yang memenuhi standar efektivitas, efisiensi, responsivitas, keamanan, dan berpusat pada pasien. Kualitas ini ditentukan oleh kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara memuaskan (Zainal & Rahmah, 2019).

Ada beberapa faktor yang mendukung pelayanan rawat jalan meliputi berbagai aspek terhadap efektifitas dan efisiensi layanan kesehatan :

1). Aksesibilitas

Faktor aksesibilitas merujuk pada kemudahan bagi pasien untuk mencapai lokasi layanan kesehatan. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh berbagai moda transportasi memungkinkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis tanpa kesulitan, yang sangat penting untuk memastikan bahwa pasien dapat mengakses layanan saat dibutuhkan .

2). Ketersediaan Fasilitas

Ketersediaan fasilitas medis yang memadai, termasuk peralatan medis yang modern dan lengkap, sangat penting dalam mendukung pelayanan rawat jalan. Fasilitas yang memadai memastikan bahwa pasien mendapatkan diagnosis dan perawatan yang tepat dan berkualitas tinggi. Tanpa fasilitas yang memadai, kualitas layanan dapat menurun dan memperpanjang waktu tunggu pasien.

3). Kompetensi Tenaga Medis

Kompetensi tenaga medis adalah salah satu faktor kunci dalam pelayanan rawat jalan. Tenaga medis yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dapat memberikan diagnosis dan perawatan yang efektif serta berkualitas tinggi. Pelatihan dan pendidikan berkelanjutan bagi

tenaga medis sangat penting untuk memastikan bahwa mereka tetap up-to-date dengan perkembangan terbaru dalam bidang medis

4). Sistem Manajemen

Prosedur dan kebijakan manajemen yang efisien memainkan peran penting dalam pelayanan rawat jalan. Sistem manajemen yang baik memastikan bahwa operasional harian berjalan lancar, dari penjadwalan janji temu hingga pengelolaan catatan medis pasien. Kebijakan yang jelas dan prosedur yang terstruktur membantu.

5). Teknologi Informasi

Integrasi sistem informasi kesehatan merupakan faktor penting dalam mendukung pelayanan rawat jalan. Teknologi informasi memungkinkan pertukaran data yang cepat dan akurat antara berbagai departemen dan tenaga medis, yang dapat meningkatkan koordinasi perawatan dan efisiensi operasional. Sistem informasi kesehatan yang terintegrasi juga mempermudah akses terhadap catatan medis pasien, sehingga mempercepat proses diagnosis dan perawatan (Smith & Garcia, 2020).

Tujuan Pelayanan rawat jalan diantaranya untuk menentukan diagnose penyakit dengan tindakan pengobatan, untuk rawat inap atau tindakan rujukan.

Tenaga pelayanan di Rawat jalan adalah tenaga yang langsung berhubungan dengan pasien, Yaitu :

- a) Tenaga Administrasi (non Medis) Yang memberikan pelayanan penerimaan, pendaftaran dan pembayaran
- b) Tenaga Medis yaitu : Dokter Umum dan Spesialis, perawat, Apoteker, Tenaga Laboratorium pada Masing- masing poliklinik yang ada.

Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang memberikan pendapat dari seorang dokter umum atau dokter spesialis, dengan tindakan pengobatan atau tidak dan untuk menyediakan tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tetapi harus dikontrol kondisi kesehatannya.

B. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pengertian Pelayanan Kesehatan: Menurut Depkes RI (2019), pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan, sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya dan sesuai dengan standar serta kode etik profesi (Prapitasari, R dan Jalilah, N.H, 2020). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal.

Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*). Kualitas tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi (Assaf, 2009).

Berikut Pelayanan Kesehatan yang Ada di Indonesia :

- a) Puskesmas: Pusat Kesehatan Masyarakat yang ada di setiap kecamatan, menyediakan layanan kesehatan dasar (Kemenkes, 2022).
- b) Rumah Sakit Umum : Memberikan pelayanan kesehatan yang lebih kompleks dan spesialisasi (Kemenkes, 2023).
- c) Program Imunisasi Nasional : Untuk mencegah penyakit menular seperti campak, polio, dan hepatitis (Kemenkes, 2022).
- d) BPJS Kesehatan : Program jaminan kesehatan nasional yang memberikan akses layanan kesehatan kepada seluruh warga negara (BPJS Kesehatan, 2023).
- e) Posyandu : Pos Pelayanan Terpadu yang memberikan pelayanan kesehatan ibu dan anak, termasuk imunisasi, pemantauan gizi, dan edukasi kesehatan (Kemenkes, 2021).

2. Tujuan Kualitas Pelayanan Kesehatan

a) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, salah satu tujuan utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan meningkatkan kesehatan individu, produktivitas dan kualitas hidup juga meningkat. Ketika individu sehat, mereka dapat bekerja lebih efektif, berkontribusi lebih banyak kepada ekonomi, dan menikmati hidup dengan kualitas yang lebih baik. Hal ini menciptakan efek domino positif yang memperbaiki kesejahteraan seluruh masyarakat.

b) Pengurangan Beban Ekonomi

BPJS Kesehatan (2021) menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang baik juga bertujuan untuk mengurangi beban ekonomi yang ditanggung oleh masyarakat. Penyakit dapat menyebabkan biaya medis yang besar, yang bisa sangat membebani keluarga dan individu. Melalui pencegahan penyakit dan perawatan yang efektif, biaya tersebut dapat diminimalkan. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk pengobatan, yang berarti mereka memiliki lebih banyak sumber daya untuk digunakan pada kebutuhan lain yang penting.

c) Peningkatan Harapan Hidup

World Health Organization (WHO) pada tahun 2020 menyatakan bahwa deteksi dini dan pengobatan yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan harapan hidup. Dengan layanan kesehatan yang dapat mendeteksi penyakit pada tahap awal, kemungkinan pengobatan yang berhasil jauh lebih tinggi. Pengobatan yang tepat waktu dan efektif dapat memperpanjang umur seseorang dan memastikan mereka dapat hidup lebih sehat lebih lama. Ini menunjukkan pentingnya sistem kesehatan yang responsif dan aksesibel untuk semua lapisan masyarakat.

d) Perlindungan Kesehatan Publik

Menurut Kementerian Kesehatan (2020), perlindungan kesehatan publik merupakan tujuan penting lainnya dari pelayanan kesehatan. Program imunisasi dan pengendalian penyakit menular adalah contoh konkret

bagaimana layanan kesehatan melindungi masyarakat secara keseluruhan. Melalui imunisasi, penyebaran penyakit yang berpotensi mematikan dapat dicegah. Program ini memastikan bahwa tidak hanya individu yang terlindungi, tetapi juga komunitas yang lebih luas, dengan menciptakan kekebalan kelompok.

e) Penurunan Angka Kematian

Penurunan angka kematian, terutama pada ibu dan anak, adalah fokus penting dari pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2021). Layanan kesehatan ibu dan anak yang baik dapat mengurangi risiko kematian pada kedua kelompok ini. Ini mencakup layanan prenatal, postnatal, dan perawatan kesehatan anak yang komprehensif. Dengan memastikan ibu dan anak mendapatkan perawatan yang dibutuhkan, kesehatan generasi berikutnya dapat terjaga dengan baik, dan angka kematian bisa ditekan secara signifikan.

3. Manfaat Kualitas Pelayanan Kesehatan

a) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, salah satu manfaat utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketika kesehatan individu meningkat, mereka menjadi lebih produktif dan memiliki kualitas hidup yang lebih baik. Individu yang sehat mampu bekerja lebih efektif, berpartisipasi dalam aktivitas sosial, dan menikmati kehidupan dengan lebih maksimal. Selain itu, kesehatan yang baik mengurangi ketidakhadiran kerja akibat sakit dan meningkatkan kontribusi mereka terhadap ekonomi. Dengan demikian, masyarakat secara keseluruhan menjadi lebih makmur dan bahagia.

b) Pengurangan Beban Ekonomi

BPJS Kesehatan (2021) menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan yang baik dapat mengurangi beban ekonomi yang ditanggung oleh masyarakat. Penyakit sering kali menyebabkan biaya medis yang besar, baik untuk pengobatan maupun perawatan jangka panjang. Melalui upaya pencegahan, seperti imunisasi dan edukasi kesehatan, serta perawatan yang efektif, biaya tersebut dapat dikurangi secara signifikan. Ini berarti masyarakat tidak perlu

mengeluarkan banyak uang untuk biaya pengobatan, sehingga mereka memiliki lebih banyak sumber daya untuk memenuhi kebutuhan lain yang penting, seperti pendidikan dan kebutuhan sehari-hari.

c) Peningkatan Harapan Hidup

World Health Organization (WHO) pada tahun 2020 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang efektif dapat meningkatkan harapan hidup masyarakat. Deteksi dini penyakit dan pengobatan yang tepat waktu adalah kunci untuk memperpanjang umur. Misalnya, dengan adanya program skrining untuk penyakit kronis seperti kanker atau diabetes, penyakit dapat terdeteksi pada tahap awal dan diobati sebelum menjadi lebih parah. Ini tidak hanya memperpanjang umur individu tetapi juga meningkatkan kualitas hidup mereka selama masa tersebut.

d) Perlindungan Kesehatan Publik

Menurut Kementerian Kesehatan (2020), perlindungan kesehatan publik adalah manfaat penting dari pelayanan kesehatan. Program imunisasi dan pengendalian penyakit menular melindungi masyarakat dari wabah penyakit yang berpotensi mematikan. Imunisasi membantu membangun kekebalan kelompok, yang berarti bahwa ketika sebagian besar populasi kebal terhadap penyakit tertentu, penyebaran penyakit tersebut dapat dihentikan atau dikurangi. Ini tidak hanya melindungi individu yang divaksinasi tetapi juga mereka yang tidak dapat divaksinasi karena alasan medis.

e) Penurunan Angka Kematian

Kementerian Kesehatan (2021) menekankan bahwa penurunan angka kematian, terutama pada ibu dan anak, adalah salah satu manfaat utama dari pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik untuk ibu dan anak mencakup perawatan prenatal, perawatan pascakelahiran, dan imunisasi anak. Dengan layanan ini, risiko kematian ibu selama kehamilan dan persalinan dapat dikurangi secara signifikan. Selain itu, anak-anak yang mendapatkan imunisasi dan perawatan kesehatan yang tepat lebih mungkin untuk tumbuh sehat dan terhindar dari penyakit yang mematikan. Dengan

demikian, angka kematian pada ibu dan anak dapat ditekan, yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan generasi mendatang.

4. Indikator Kualitas pelayanan Kesehatan

Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis pelayanan, menurut (Parasuraman, Zeithmal, da Berry) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara real oleh konsumen ada 5 indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a) Bukti Langsung (*Tangibel*)

Kualitas pelayanan pada dimensi Tangibel (berwujud) berupa secara fisik yaitu seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan.

b) Keandalan (*Realibility*)

Yaitu berupa kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahandan dengan akurat yang tinggi.

c) Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap dengan cara merespon cepat setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, dan menerima semua keluhan setiap pelanggan /pasien.

d) Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legaslitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan.

e) Empati (*Emphaty*)

Kemudahan dalam melakukan jalinan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, yang mencakup seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang ramah dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membeda-bedakan) antara pelanggan yang satu dengan yang lain, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Hardiyansyah, 2011)

5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

a) Pengetahuan

Pengetahuan tenaga kesehatan memainkan peran penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang penyakit, prosedur, dan manajemen pasien cenderung memberikan layanan yang lebih baik dan akurat. Hal ini didukung oleh penelitian dari Sari et al. (2020), yang menunjukkan bahwa pengetahuan tenaga kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Pengetahuan adalah faktor utama dalam kualitas pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan tenaga kesehatan, semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Pengetahuan mencakup pemahaman tentang penyakit, prosedur medis, dan manajemen pasien. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan yang baik dapat membuat keputusan klinis yang tepat, memberikan penanganan yang cepat, dan mengedukasi pasien dengan lebih baik.

b) Pendidikan

Pendidikan tenaga kesehatan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Penelitian oleh Pratiwi dan Riyanto (2021) menyatakan bahwa tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada tenaga kesehatan berkorelasi dengan peningkatan kemampuan analisis dan pengambilan keputusan klinis yang lebih baik. Pendidikan formal tenaga kesehatan, baik di tingkat diploma, sarjana, maupun pasca sarjana,

memainkan peran penting dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan klinis. Tenaga kesehatan dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kapasitas analitis dan kemampuan pengambilan keputusan yang lebih baik. Pendidikan yang terus ditingkatkan, seperti pelatihan atau sertifikasi tambahan, juga berkontribusi terhadap kualitas layanan. juga diperlukan untuk mengikuti perkembangan terbaru dalam dunia kesehatan.

c) **Reward**

Sistem penghargaan atau *reward* dapat meningkatkan motivasi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andini et al. (2019), dijelaskan bahwa pemberian *reward* dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan kesehatan karena tenaga kesehatan merasa diapresiasi . *Reward* atau penghargaan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, dapat mempengaruhi motivasi tenaga kesehatan. Penghargaan dapat berupa insentif, bonus, atau penghargaan pengakuan kinerja. Hal ini dapat meningkatkan semangat dan kepuasan kerja tenaga kesehatan, yang pada gilirannya akan berdampak pada kualitas pelayanan yang mereka berikan.

d) **Lama Kerja**

Pengalaman kerja yang lebih lama cenderung menghasilkan tenaga kesehatan yang lebih kompeten dalam menangani berbagai situasi klinis. Hal ini dipaparkan oleh Rismawati et al. (2020), yang menemukan bahwa lama kerja berhubungan erat dengan peningkatan keterampilan praktis dalam pelayanan kesehatan. Lama kerja seorang tenaga kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kompetensi mereka dalam praktik klinis. Pengalaman yang bertambah seiring dengan waktu kerja akan meningkatkan keahlian teknis dan kemampuan dalam menangani berbagai situasi. Tenaga kesehatan yang sudah lama bekerja cenderung lebih matang dalam mengambil keputusan serta lebih efisien dalam pelaksanaan prosedur.

e) **Fasilitas**

Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai menjadi faktor penentu dalam kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian oleh Yulianti dan Kurniawan (2022) menyebutkan bahwa fasilitas yang memadai meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit atau di puskesmas. Fasilitas kesehatan yang tersedia di tempat kerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap, seperti alat diagnostik, obat-obatan, serta ruang perawatan yang nyaman, memungkinkan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Ketersediaan fasilitas juga berkontribusi pada kepuasan pasien.

f) Gaji

Gaji adalah kompensasi finansial yang diterima oleh tenaga kesehatan sebagai imbalan atas pekerjaan mereka. Gaji yang kompetitif dianggap sebagai faktor penting dalam memotivasi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Menurut studi dari Nugroho et al (2019), ada hubungan yang signifikan antara tingkat gaji dengan kualitas pelayanan, di mana tenaga kesehatan dengan gaji yang lebih tinggi cenderung lebih puas dan termotivasi untuk bekerja dengan baik. Gaji yang memadai merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja tenaga kesehatan. Gaji yang layak mencerminkan penghargaan terhadap kerja keras dan kontribusi tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan. Ketika tenaga kesehatan merasa gaji mereka sesuai dengan tanggung jawab yang mereka emban, mereka cenderung lebih bersemangat dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

C. Konsep Kepuasan Pasien

1. Pengertian

Kepuasan pasien adalah keadaan senang atau bahagia yang dialami pasien selama menggunakan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi lebih penting dalam proses perbaikan sistem pelayanan kesehatan. Pendapat pasien dianggap sebagai faktor kunci dalam keputusan pengobatan dan pemberian layanan kesehatan (Yunike et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah indikator penting yang mencerminkan seberapa baik layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan pasien. Donabedian (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pasien mencakup persepsi dan penilaian individu terhadap pengalaman layanan kesehatan yang mereka terima, mulai dari interaksi dengan tenaga medis hingga kualitas fasilitas dan peralatan medis.

Menurut Maila (2021:17), kepuasan pasien ditentukan dengan mengevaluasi reaksi emosional pasien, yaitu emosi bahagia dan puas, yang dihasilkan dari terpenuhinya harapan dan kebutuhannya pada saat menggunakan dan menerima pelayanan keperawatan. Zeithaml dan Berry (2021:19-20) memberikan beberapa penanda kepuasan pasien yaitu kekhususan, kesesuaian, stabilitas, dan estetika.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Andaleeb (2021), komunikasi yang baik, empati, dan profesionalisme tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien.

b) Waktu Tunggu

Waktu tunggu yang dihabiskan oleh pasien, baik untuk mendapatkan janji temu maupun selama menunggu di ruang tunggu, merupakan faktor kritis dalam kepuasan pasien. Thompson dan Yarnold (2019) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap waktu tunggu dapat mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan.

c) **Aksesibilitas**

Aksesibilitas fasilitas kesehatan, termasuk lokasi, jam operasional, dan kemudahan dalam membuat janji, sangat berdampak pada kepuasan pasien. Penfold dan Walker (2020) menekankan pentingnya akses yang mudah ke layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

d) **Fasilitas Fisik**

Kondisi fisik dari fasilitas kesehatan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan peralatan medis, berperan penting dalam membentuk persepsi pasien. Riley et al. (2021) menemukan bahwa fasilitas yang baik dan nyaman dapat meningkatkan kepuasan pasien.

e) **Ketersediaan Informasi**

Memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang kondisi pasien, pilihan pengobatan, dan prognosis sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ong et al. (2022) menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif tentang kondisi kesehatan pasien dapat meningkatkan kepuasan mereka.

f) **Partisipasi Pasien**

Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan tentang perawatan mereka sendiri dapat meningkatkan rasa kontrol dan kepuasan mereka. Coulter dan Ellins (2020) menemukan bahwa pasien yang merasa terlibat dalam keputusan kesehatan mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima.

3. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

a) **Kualitas Interaksi**

Aspek ini melibatkan komunikasi yang efektif, sikap empati, dan rasa hormat dari tenaga medis. Kelley et al. (2021) menekankan bahwa interaksi yang baik antara pasien dan tenaga medis adalah kunci untuk mencapai kepuasan pasien.

b) **Proses Pelayanan**

Meliputi efisiensi dalam pendaftaran, penjadwalan, dan pelaksanaan layanan medis. Pohan (2020) menjelaskan bahwa proses pelayanan yang

efisien dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

c) **Hasil Klinis**

Kepuasan terhadap hasil pengobatan dan perbaikan kondisi kesehatan pasien. Smith et al. (2019) menunjukkan bahwa hasil klinis yang positif berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

d) **Lingkungan Fasilitas**

Kondisi fisik dan kenyamanan fasilitas kesehatan juga mempengaruhi kepuasan pasien. Oliver (2020) menyebutkan bahwa lingkungan yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan.

e) **Dukungan Emosional**

Perhatian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis pasien juga penting. Williams dan Calnan (2021) menekankan pentingnya dukungan emosional untuk meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam situasi kesehatan yang menantang.

D. Sintesa Penelitian Sebelumnya

N o.	Penulis	Judul	Tujuan	Metode & Variabel	Hasil penelitian	Kesimpula n
1.	Ameliah, Waode Rezki, Amran Razak, and Arni Rizqiany Rusydi.	Pengaruh Kualitas Pelayan an Kesehat an Terhada p Kepuas an Pasien Rawat Jalan di Puskes mas Barana Kabupat en Jenepon to Tahun 2022	untuk mengeta hui pengaru h kualita pelayana n kesehata n terhadap kepuasa n pasien rawat jalan di Puskesm as Barana Kabupat en Jenepont o Tahun 2022	Penelitian yang digunakan Cross Sectional Study, dengan total sampel sebanyak 100 responden . Teknik sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah Purposive sampling. Analisis data mengguna kan chi square dan	besar koresponden berumur 46-55 tahun (46%), jenis kelamin perempuan (53%), Pendidikan terakhir SMA (87%), pekerjaan wiraswasta (32%). Hasil uji statistic menunjukkan bahwa variable pengalaman dan keterampilan, perhatian petugas,kemud ahan pelayanan, pelayanan pemeriksaan dan cepat	Dari lima variable bebas di dapatkan 1 variabel yang memberika n pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu kelengkapa n alat akan tetapi, apabila keenam variabel digabungka n, maka secara simultan keenam variabel tersebut berpengaru

				regresi linear berganda.	tanggap berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan variable kelengkapan alat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien	h signifikan terhadap kepuasan pasien.
2.	Imran,I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardi e, Y.	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif	penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif, Pengambilan sampel dan dilakukan dengan teknik purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi reliable mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dimensi	Dimensi yang paling dominan pengaruh yaitu tangible, sedangkan yang paling rendah yaitu responsiveness. Dimensi tangible, reliable, responsiveness, assurance dan emphaty

if	responsiveness	secara
dengan	mempunyai	simultan
metode	pengaruh yang	mempunyai
asosiatif	signifikan	pengaruh
.	terhadap	yang
	kepuasan	signifikan
	pasien,	terhadap
	dimensi	kepuasan
	anssurane	pasien.
	mempunyai	
	pangruh yang	
	signifikan	
	terhadap	
	kepuasan	
	pasien,	
	dimensi	
	emphaty	
	mempunyai	
	pengaruh yang	
	signifikan	
	terhadap	
	kepuasan	
	pasien	

3. Abadi, Hubung untuk Jenis Hasil Ada
Muh an Mutu mengeta penelitian penelitian ini hubungan
Yusri, Ika Pelayan hui kuantitatif menunjukkan antara
Bella an Hubung dengan bahwa faktor
Rezqi Kesehat an Mutu pendekata kompetensi variabel
Jaya, and an Pelayan n Cross teknis akses
Ahmad dengan an Sectional (p=0.086), terhadap
Yani. Kepuas Kesehat Study. akses terhadap pelayanan,
an an Teknik pelayanan hubungan

Pasien dengan penarikan ($p=0.013$), interperson
PTM di Kepuasa sampel hubungan al, dan
UPTD an dalam interpersonal kenyamanan
Puskes Pasien penelitian ($p=0,000$), dan n dengan
mas Rawat ini adalah kenyamanan kepuasan
Tosora Jalan dengan ($p=0,006$) pasien
Penyakit mengguna rawat jalan
Tidak kan penyakit
Menular metode tidak
Puskesm accidental menular di
as sampling UPTD
Tosora. puskesmas
Tosora
Kabupaten
Wajo.

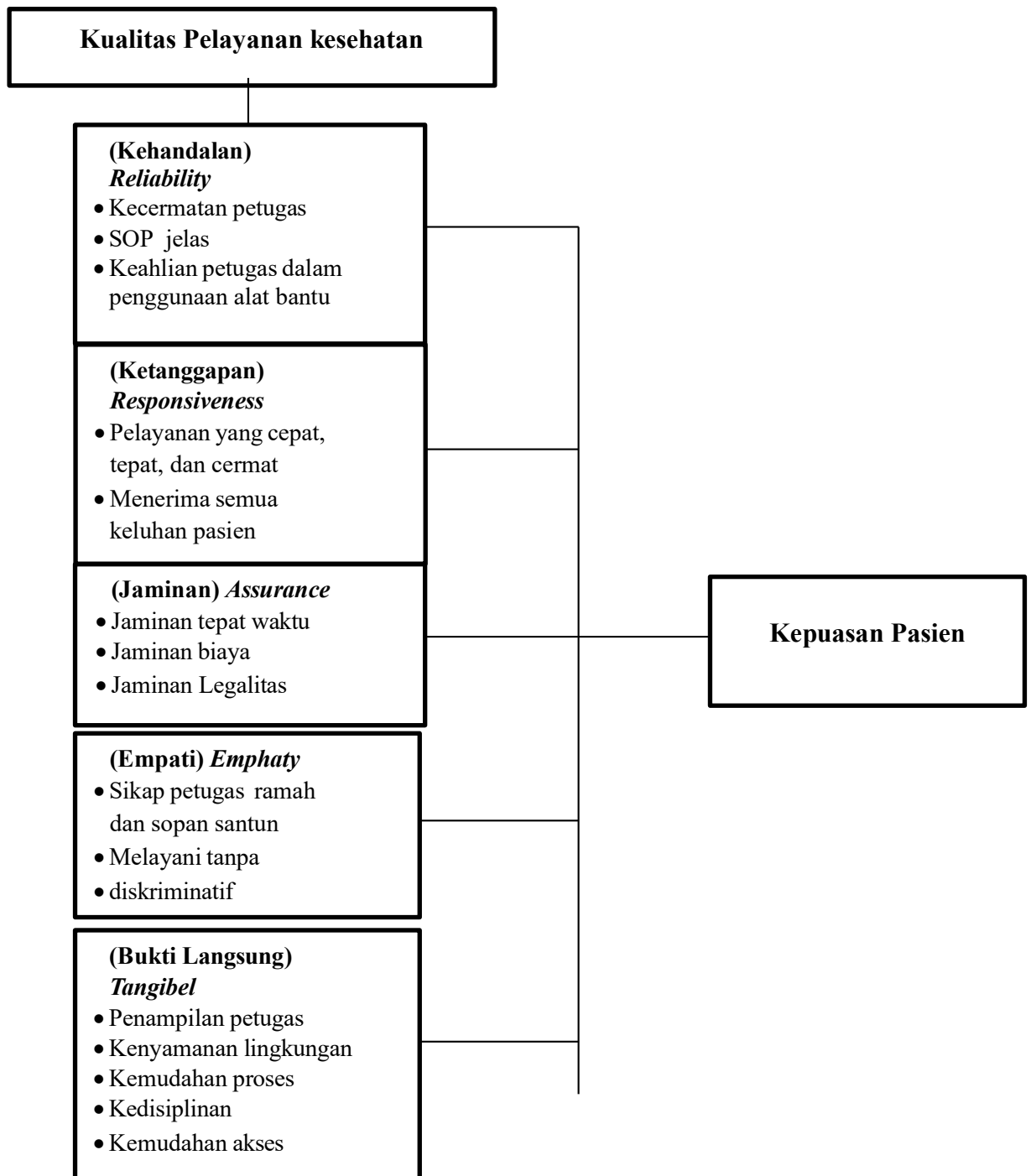
4. Fakhsian Hubung untuk penelitian Hasil bahwa ada
oor, an mutu mengeta ini penelitian hubungan
Fakhsian pelayan hui mengguna menunjukkan antara
oor, and an hubunga kan bahwa ada 51 reliability
Eka kesehat n mutu penelitian responden (kehandala
Handaya an pelayana kuantitatif (53,1%) yang n) dengan
ni.: dengan n dengan menyatakan p-
kepuasa kesehata metode reliability value=0,00
n pasien n penelitian (kehandalan) 1,
rawat dengan survey baik, 56 responsiven
jalan di kepuasa analitik responden ess
puskes n pasien dengan (58,3%) yang (ketanggap
mas rawat pendekata menyatakan an) dengan
batuma jalan di n cross responsiveness p-
ndi Puskesmas sectional. (ketanggapan) value=0,00
kabupat as P baik, 58 6,
en Batuma responden assurance

- | | | | | |
|--|---------|---------|-----------------|-------------|
| | balanga | ndi | (60,4%) yang | (jaminan) |
| | n tahun | Kabupat | menyatakan | dengan p- |
| | 2021 | en | assurance | value=0,00 |
| | | Balanga | (jaminan) | 8, empathy |
| | | n tahun | tidak baik, 60 | (perhatian) |
| | | 2021 | responden | dengan p- |
| | | | (62,5%) yang | value=0,00 |
| | | | menyatakan | 9, tangible |
| | | | empathy | (bukti |
| | | | (perhatian) | fisik/bukti |
| | | | tidak baik dan | langsung) |
| | | | 63 responden | dengan p- |
| | | | (62,5%) yang | value=0,00 |
| | | | menyatakan | 1 dengan |
| | | | tangible (bukti | kepuasan |
| | | | fisik/bukti | pasien. |
| | | | langsung) | |
| | | | tidak baik | |
5. Alhayat, Hubung untuk penelitian ada pengaruh simultan
M. F. S., an Mutu mengeta kuantitatif antara mutu terhadap
Nuryani, Layana hui dengan layanan tenaga tingkat
D. D., n hubunga desain kesehatan kepuasan
Yanti, D. Tenaga n mutu cross dimensi pasien di
E., & Kesehat layanan sectional. tangibles, Puskesmas
Muhani, an tenaga Instrumen reliability, Wanakaya,
N. Terhada keschata penelitian responsiveness Kecamatan
p n yang , assurance, Haurgeulis,
Tingkat terhadap digunakan dan empathy Kabupaten
Kepuas tingkat adalah dengan Indramayu.
an kepuasa kuesioner. kepuasan Saran yang
Pasien n pasien Jumlah pasien. Hasil dapat
Di di sampel uji Regresi disampaikan

Puskesmas Wanakayatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu	Puskesmas Wanakayatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu	pada penelitian ini sebanyak 138 pasien teknik yang digunakan quota sampling	Linear Berganda menunjukkan ada hubungan antara mutu tenaga kesehatan (reliability (p=0,000), responsiveness (p=0,000), assurance (p=0,000), empathy (p=0,000), dan tangibles (p=0,000))	n hendaknya dapat mengevaluasi kembali standar waktu pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga waktu tunggu pasien dapat lebih singkat
--	--	--	--	---

Tabel 1. Sintesa penelitian sebelumnya

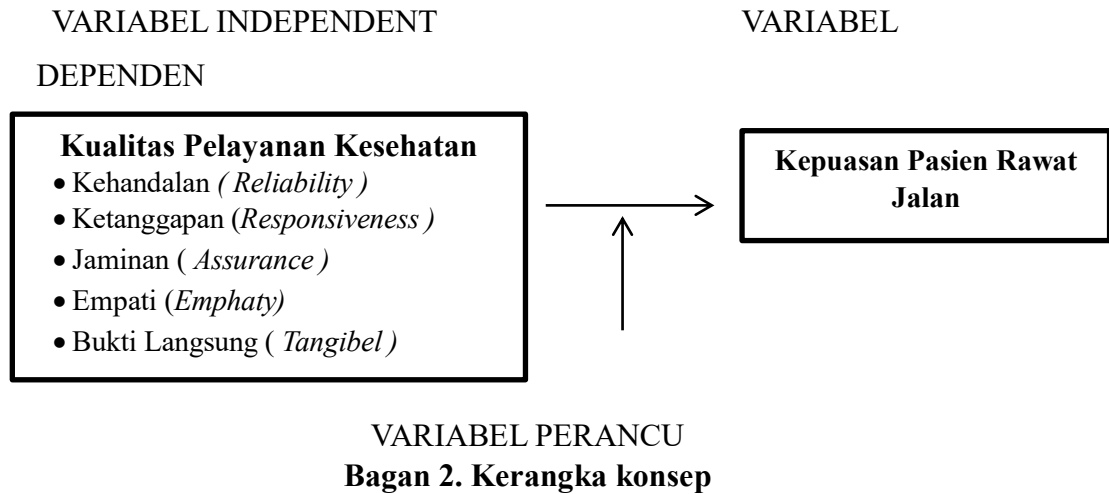
E. Kerangka Teori



Bagan 1. Kerangka teori

Sumber : Teori Parasuraman et.al (1985) Dalam (Nurdin, 2019)

F. Kerangka Konsep



Keterangan :



: Variabel yang di teliti

G. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas, hipotesa yang diajukan peneliti berupa hipotesa dua arah. Hipotesa ini terdiri dari nol (H_0) dan Hipotesa alternatif (H_a). Hipotesa dinyatakan benar jika hipotesa alternative di buktikan kebenarannya. Hipotesa yang peneliti ajuhkan tersebut antara lain :

H_a : Ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena Kota Jayapura

H_0 : Tidak ada Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena Kota Jayapura

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Dimana pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien dilakukan pada waktu yang bersamaan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Waena

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 1 bulan Pada Bulan September 2024

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Rawat Jalan yang berkunjung ke Puskesmas Waena. Jumlah pasien tersebut pada satu bulan terakhir (Juni 2024) sebanyak 2.110 Pasien

2. Sampel

Sampel adalah Sebagian dari populasi yang dianggap mewakili (Natoatmadjo, 2012). Besar sampel menggunakan rumus Slovin sebagai Berikut :

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$1 + N (e)^2$$

Keterangan :

n : Besar Sampel

N : Besar Populasi

e : Penyimpangan populasi yang digunakan, yaitu 10% = 0,1

Maka Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{2.110}{1 + 2.110 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.110}{1 + 2.110 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.110}{1 + 21,1}$$

$$n = \frac{2.110}{22,1}$$

$$n = 95$$

Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus slovin tersebut dapat disimpulkan jumlah sampel sebanyak 95 responden yang bisa diambil dari populasi yang memenuhi syarat dan kriteria

a. Teknik penarikan sampel

Penarikan sampel penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling*. *teknik purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana sampel dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi yang lebih mendalam atau relevan terhadap tujuan penelitian.

b. Kriteria sampel

Suatu penelitian yang baik harus berjalan secara sistematis agar tujuan penelitian bisa tercapai dan karakteristik sampel sesuai dari populasi yang ada. Kriteria inklusi dan eksklusi dapat digunakan dalam proses pengambilan sampel agar sampel yang

diperoleh sesuai dengan fokus penelitian (Masturoh & Anggita, 2018).

1) Kriteria inklusi

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi yang akan diteliti, adapun kriteria sampel yang akan diteliti yaitu:

- a) Bersedia menjadi Responden
- b) Pasien melakukan pengobatan rawat jalan di Puskesmas Waena
- c) Pasien yang bisa baca tulis
- d) Pasien Laki-laki dan Perempuan yang berusia 17-50 Tahun

2) Kriteria eksklusi

Kriteria eksklusi adalah keadaan yang menyebabkan subjek tidak memenuhi kriteria inklusi dan tidak dapat dilakukan penelitian, adapun kriteria eksklusi yaitu:

- a) Pasien yang hanya membeli obat di Puskesmas Waena
- b) Pasien yang mempunyai penyakit berat yang tidak mampu menjawab
- c) Pasien yang berumur 50 Tahun ke atas

D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala	Skor
Independen				
Kualitas pelayanan kesehatan	Tingkat pemenuhan kebutuhan pasien terhadap asuhan kesehatan yang sesuai	Kuesioner	N O	1. Baik (90-180)

1. Kehandalan (<i>Realibility</i>)	dengan standar profesi	M		
2. Daya Tanggap (<i>Responsi veness</i>)		I	2. Kurang baik	
3. Jaminan (<i>Assurance</i>)		N	(< 90)	
4. (Empati (<i>Empath</i>))		A		
5. Bukti Fisik (<i>Tangibl</i>)		L		
Dependen	Su\atu perasaan	Kuesioner	N	1. Puas
Kepuasan pasien	yang timbul atau respon pada diri pasien berdasarkan harapan dan kebutuhan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan sebelumnya		O	(20-40)
			M	
			I	2. Kurang puas
			N	(< 20)
			A	
			L	

Tabel 2. Definisi operasional dan kriteria objektif

E. Cara Pengumpulan Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder

- Data primer Data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan penyebaran kuesioner secara langsung yang ditujukan kepada responden yang melakukan kunjungan atau berobat ke Puskesmas Waena merupakan data primer wawancara langsung setelah pengobatan dan menandatangani *Informed consent*
- Data sekunder adalah data yang di kumpulkan dari data yang sudah ada sebelumnya. Data yang di peroleh dari bagian penanggung jawab Pasien rawat jalan di Puskesmas Waena

F. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Peneliti ini mengolah data kuesioner yang dijawab oleh responden

- a. *Editing*, adalah kuesioner yang telah diisi oleh responden akan di edit oleh peneliti sebelum di olah
- b. *Coding*, adalah peneliti memberikan kode terhadap kuesioner yang sudah diisi oleh responden
- c. *Tabulating*, adalah peneliti membuat table frekuensi tentang semua data jawaban yang telah diberi oleh responden di kuesioner
- d. *Scoring*, yakni peneliti membuat penilaian berdasarkan hasil pemeriksaan responden dengan skor dikatakan
 Cukup jika nilai : $> 50\%$
 Kurang jika nilai : $< 50\%$
- e. *Analyzing*, peneliti melakukan penelitian berdasarkan univariat dan bivariat.
 Univariat meliputi karakteristik responden, data responden dan bivariat meliputi hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena
- f. *Cleaning*, peneliti melakukan kegiatan pengecekan data kembali

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk melakukan analisis pada setiap variabel yang diteliti dengan tujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase setiap variabel serta nilai-nilai statistic meliputi mean dan standard deviation (umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan Pendidikan)

b. Analisis Bivariat

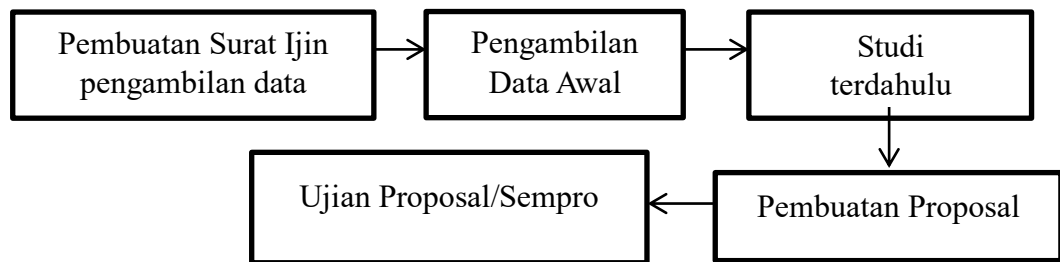
Analisis data menggunakan hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat) untuk menjelaskan hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independen yang dihubungkan dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (I Ketut Swarjana, 2012). Uji *chi square* dapat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan ketentuan ($p < \alpha$)

dengan tingkat signifikan 5 % (0,05). Apabila ($p < \alpha$) maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Rawat jalan di Puskesmas Waena.

c. Penyajian Data

Setelah data diolah kemudian dibuat table distribusi dan dinarasikan disertai penjelasan.

G. Prosedur Penelitian



Bagan 3. Prosedur Penelitian

H. Etika Penelitian

Setelah mendapat persetujuan, kemudian kuesioner diajukan kepada responden dengan tetap menekankan kepada masalah etik peneliti yang meliputi:

1. *Informed Consent*

Setiap responden diberi hak penuh untuk menyetujui atau menolak menjadi responden dengan cara menandatangani Surat *informed consent*.

2. *Beneficence*

Prinsip, *Beneficence* artinya penelitian yang dilakukan haruslah memberikan dampak yang positif terhadap, respon baik langsung maupun tidak langsung dan perlu penjelasan secara rinci sebelum dilakukan *informed consent*.

yang dapat terjadi pada responden adalah psikologis responden.

3. *Respect for Autonomy*

Peneliti ini memberikan kebebasan pada responden untuk mengikuti penelitian atau tidak, serta tidak memaksakan pilihan atau jawaban dari kuesioner yang diajukan oleh responden mengisi kuesioner, responden

dimintai persetujuan bersedia menjadi responden melalui *informed consent*.

4. *Anonymity*

Peneliti memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data.

5. *Veracity*

Peneliti ini menjelaskan terlebih dahulu mengenai prosedur dan manfaat penelitian dengan jujur kepada responden. Peneliti hanya menyampaikan informasi yang benar, jujur dan tidak melakukan kebohongan kepada responden.

6. *Justice*

Peneliti dalam berkomunikasi dengan responden tidak menanyakan hal-hal yang dianggap sebagai *privacy* bagi responden, kecuali yang diakitkan dengan penelitian, namun tetap mengedepankan rasa penghormatan dan melalui persetujuan responden.

7. *Confidentiality*

Kerahasiaan informasi yang diberikan responden dijamin oleh peneliti, hanya data yang dipaparkan untuk kepentingan analisa data. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaan oleh penulis, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Waena merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang terletak di Distrik Heram yaitu di Kelurahan Waena. Puskesmas Waena wilayah kerjanya terdiri dari Kelurahan Waena, Kelurahan Yabansai, dan Kampung Waena.

a. Keadaan Geografi Puskesmas Waena

- Bentuk : Dataran rendah berbukit-bukit dan gunung
- Luas : 41.6 Km² yang terdiri dari Darat (36,5 Km² (87,7%)), dan danau (5,1 Km²)
- Ketinggian : 75 – 100 M diatas permukaan laut
- Curah hujan : tinggi sepanjang tahun

b. Batas – batas wilayah Puskesmas Waena

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Nolakla
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Yoka
- Sebelah barat berbatasan dengan Distrik Sentani Timur Kabupaten Jayapura
- Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Hedam Distrik Heram

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik Responden menurut kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan, dan pekerjaan

No	Karakteristik Responden	N	f (%)
Kelompok Umur (Tahun)			
1	17 – 27 Tahun	34	35,8
2	28 - 38 Tahun	30	31,6
3	39 - 49 Tahun	27	28,4

4	50 Tahun	4	4,2
Mean ± SD		32,92 ± 9,4	
	Jenis Kelamin	N	f (%)
1	Laki – laki	50	52,6
2	Perempuan	45	47,4
	Pendidikan	N	f (%)
1	SD	0	0
2	SMP	6	6,3
3	SMA	47	49,6
4	Perguruan Tinggi	42	44,2
	Pekerjaan	N	f (%)
1	Pegawai Negeri	23	24,2
2	Karyawan Swasta	25	26,3
3	Wiraswasta	18	18,9
4	Petani	3	3,2
5	Tidak Bekerja	26	27,4

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan table 3, menunjukkan bahwa dari 95 Responden umur 17 – 27 tahun sebanyak 34 orang atau 35,8%, umur 28 – 38 tahun sebanyak 30 orang atau 31,6%, umur 39 – 49 tahun sebanyak 27 orang atau 28,4%, dan umur 50 tahun sebanyak 4 orang atau 4,2%. Menunjukkan bahwa Responden yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 50 orang atau 52,6%, sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 45 orang atau 47,4%. Menunjukkan bahwa Responden dengan Pendidikan SD tidak ada, Pendidikan SMP sebanyak 6 orang atau 6,3%, Pendidikan SMA sebanyak 47 orang atau 49,6%, dan Pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 42 orang atau 44,2%. Menunjukkan bahwa Responden dengan pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 23 orang atau 24,2%, karyawan swasta sebanyak 25 orang atau 26,3%, wiraswasta sebanyak 18 orang atau 18,9%, petani sebanyak 3 orang atau 3,2%, dan tidak bekerja sebanyak 26 orang atau 27,4%.

C. Analisis Univariat

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Waena

Tabel 4. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Waena

No	Domain Kualitas Pelayanan Kesehatan	Baik		Kurang Baik	
		N	f (%)	N	f (%)
1	Tangible (Bukti Fisik)	92	96,8	3	3,2
2	Reability (Keadaan)	92	96,8	3	3,2
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	95	100	0	0
4	Assurance (Jaminan)	94	98,9	1	1,1
5	Empaty (Empati)	93	97,9	2	2,1

Sumber : Data Primer 2024

Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 95 Responden berdasarkan Tangible (Bukti Fisik) dengan kategori Baik sebanyak 92 orang (96,8%), sedangkan Kurang Baik 3 orang (3,2%). Berdasarkan Reability (Keadaan) dengan kategori Baik sebanyak 92 orang (96,8%), sedangkan Kurang Baik 3 orang (3,2%). Berdasarkan Resnponsiveness (Daya Tanggap) dengan kategori Baik sebanyak 95 orang (100%), sedangkan Kurang Baik tidak ada. Berdasarkan Assurance (Jaminan) dengan kategori Baik sebanyak 94 orang (98,9%), sedangkan Kurang Baik 1 orang (1,1%). Berdasarkan Empaty (Empati) dengan kategori Baik 9 sebanyak 3 orang (97,9%), sedangkan Kurang Baik 2 (2,1%).

2. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 5, Distribusi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Waena

No	Kategori Kualitas Pelayanan	N	f (%)
1	Baik	95	100
2	Kurang Baik	0	0
Jumlah		95	100

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa distribusi kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan dengan kategori baik sebanyak 95 orang atau 100%, dan yang menyatakan kurang baik tidak ada.

3. Distribusi Kepuasan Pasien

Tabel 6, Distribusi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Waena

No	Kategori Kepuasan	N	F (%)
1	Puas	94	98,9
2	Kurang Puas	1	1,1
Jumlah		95	100

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa distribusi tingkat kepuasan pasien yang menyatakan dengan kategori puas sebanyak 94 orang atau 98,9%, dan yang menyatakan dengan kategori kurang puas sebanyak 1 orang atau 1,1%.

D. Analisis Bivariat Penelitian

1. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Tabel 7, Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Waena

Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p</i> -value
	Puas		Kurang Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	94	98,9	1	1,1	95	100	0,000
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	
Total	94	98,9	1	1,1	95	100	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa dari 95 Responden yang diteliti di Puskesmas menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien baik sebanyak 95 orang (100%), dan yang menyatakan cukup tidak ada. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa Responden menyatakan Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lebih banyak menyatakan baik yaitu sebesar 100% dengan nilai *p*-value 0.000.

E. Pembahasan

1. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Waena

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 95 Responden di Puskesmas Waena dan hasil perhitungan distribusi analisis univariat menunjukkan 5 dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian dari 95 Responden yang diteliti di Puskesmas Waena menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien baik sebanyak 95 orang (100%), dan yang menyatakan cukup tidak ada. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lebih banyak menyatakan baik yaitu sebesar 100% dengan nilai p -value 0.000.

Dapat dinyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan segala yang menjadi aspek pengukuran dalam penelitian ini adalah hal-hal esensial yang biasa dirasakan pasien ketika menerima pelayanan, seperti dimensi tangible yang mewakili urusan sarana dan prasarana, lalu dimensi reliability yang mewakili urusan akurasi diagnosis penyakit, kemudian ada dimensi responsiveness yang mewakili urusan kecekatan pelayanan yang diberikan petugas, lalu assurance yang mewakili bagaimana jaminan pelayanan yang diberikan oleh petugas serta empathy yang mewakili hubungan dan komunikasi antara petugas dengan pasien.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil kualitas pelayanan secara keseluruhan menunjukkan indikator Responsiveness (Daya Tanggap) memiliki presentase tertinggi. Hasil olah data kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Waena yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan kualitas yang baik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sari (2020) yang dilakukan di Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya, penelitian tersebut menunjukkan bahwa capaian

kualitas pelayanan sudah termasuk ke dalam kategorisasi baik dengan capaian 70,43% dengan nilai presentase tertinggi terdapat pada dimensi daya tanggap.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herudiansyah, dkk (2020) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi atau besar kualitas pelayanan khususnya Reliability, Responsiveness dan Assurance yang diberikan RS Muhammadiyah Palembang kepada pasien maka kepuasan pasien juga tinggi. Sehingga kualitas pelayanan khususnya Reliability, Responsiveness dan Assurance perlu ditingkatkan lagi agar Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang mendapatkan kepuasan yang baik oleh para pasien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widuri & Wujoso (2020) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Karanganyar. Variabel yang digunakan adalah Tangible, Reliability, Responsiveness dan Assurance dan kepuasan konsumen diperoleh hasil berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori SERVQUAL yang menyatakan ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk diatas sama dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Berry & Zeithaml, 1985) sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nur Rofiah (2019) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019, menyatakan seluruh variabel independen ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Puskesmas dapat

mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Amankwah (2023) dengan judul “Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember yang didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai $p\text{-value} = 0,018$ ($p < 0,05$) dan Nilai POR pada hasil uji statistik adalah 10,667. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Librianty, 2018) dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan $p\text{-value} = 0,021$ ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2016 (Margaretha, 2021)

Penelitian ini sejalan dengan teori (Tjiptono, 2020) menyatakan adanya pengaruh yang erat antara kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas yang buruk akan mengakibatkan sebuah instansi penyediaan layanan kehilangan pelanggan atau pasien yang biasa datang apabila banyak keluhan dari pasien dan masalah ini enggan untuk diselesaikan akibat dari pasien yang tidak merasa puas. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Jika terjadi ketidakpuasan, tidak hanya pasien yang berada di wilayah tersebut yang merasakan tetapi dapat menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat sekitarnya. Maka suatu instansi penyedia layanan harus tanggap untuk menjaga kualitas pelayanan demi mempertahankan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Engkus (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi tahun 2019, dalam penelitian tersebut menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimana kedua variabel ada hubungan yang signifikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik selanjutnya Puskesmas Cibitung dapat mempertahankan kualitas

pelayanan yang sudah memadai dan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang masih rendah.

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena dua variabel tersebut searah. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka pasien akan puas (Upamannyu, 2022). Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan buruk maka pasien akan merasa kurang puas. Sehingga dalam hal ini perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan agar pasien yang berobat menunjukkan perasaan puas (Kim, 2019). Evaluasi secara berkala harus tetap dilakukan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tercipta rasa kepuasan pasien khususnya pada usia produktif yang banyak memberikan kritik dan saran (Shokouh, 2020).

Adapun jika dilihat berdasarkan p-value dari setiap dimensi pelayanan, maka semuanya menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Yang mana hubungan tersebut memiliki kecenderungan yang positif, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tinggi, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi pula. Sebagaimana penelitian terdahulu juga mengatakan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kesimpulan pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini termasuk dalam kategori baik yang dibuktikan dari perolehan frekuensi data yang sudah didapat, dan juga ada hubungan yang bergerak ke arah yang positif antara keseluruhan variabel independen dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien dengan $p = 0,000$ dan dimana $p < 0,05$ dapat dinyatakan hubungannya positif, yang mana apabila makin tinggi nilai pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pasien akan makin meningkat. Hal tersebut juga membuktikan adanya hubungan antara variabel independen dengan dependen dalam penelitian ini.

BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waena dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. a). Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (52,6%) dan berjenis perempuan sebanyak 45 orang (47,4%).
b). Responden berusia antara 17 – 27 Tahun sebanyak 34 orang (35,8%), usia 28 38 tahun sebanyak 30 orang (31,6%), usia 39 - 49 Tahun sebanyak 27 orang (28,4%), dan usia 50 sebanyak 4 orang (4,2%).
c). Responden berpendidikan SD 0 (0%), SMP sebanyak 6 orang (6,3%), SMA sebanyak 47 orang (49,6%), Perguruan tinggi Sebanyak 42 orang (44,2%).
d). Responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 23 orang (24,2%), Karyawan Swasta sebanyak 25 (26,3%), Wiraswasta sebanyak 18 (18,9%), petani 3 orang (3,2%), dan tidak bekerja 26 orang (27,45%).
2. Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan dengan kategori baik sebanyak 95 orang atau 100%, dan yang menyatakan kurang baik tidak ada.
3. Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien yang menyatakan dengan kategori puas sebanyak 94 orang atau 98,9 %, dan yang menyatakan dengan kategori kurang puas sebanyak 1 orang atau 1,1%.
4. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waena (*p-value* 0,000).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Waena maka peneliti menyampaikan beberapa saran yaitu :

1. Bagi Puskesmas

disarankan membuat kotak saran tentang kepuasan pasien dan dievaluasi setiap bulannya agar puskesmas tahu bagaimana kepuasan pasien dan keluhan yang dirasakan pasien. Puskesmas Waena kiranya dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah di berikan selama ini.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan bagi pengguna jasa layanan kesehatan untuk tetap menjaga kebersihan lingkungan Puskesmas dan menjaga ketertiban guna memperlancar kegiatan layanan kesehatan, dan harapan dapat memberikan masukan terkait layanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas

3. Bagi Penulis Selanjutnya

Disarankan menggunakan indicator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan suatu karya ilmiah yang lebih luas di dalam melihat hubungan kepuasan pasien yang terjadi

DAFTAR PUSTAKA

- Alhayat, Muhammad Fazar Sidiq, et al. "Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu." *Professional Health Journal* 5.1 (2023): 257-274.
- Ameliah, Waode Rezki; Razak, Amran; Rusydi, Arni Rizqiany. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jenepono Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 2023, 4.4: 226-237.
- Amankwah, O. (2023a). *The intervening influence of the quality of health-care administrative process on the relationship between facilities management service quality and patients' health-care*
- Amankwah, O. (2023b). *The relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience: the mediating effect of adequacy of health-care resource*. *Facilities*, 41(1), 108–125. <https://doi.org/10.1108/F-08-2022-0113>.
- Andini, P., et al. (2019). "Reward Systems and Their Effect on Health Care Productivity and Quality." *Indonesian Journal of Public Health*. Public Health Publishing.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien *the Effect of Service Quality Against Patient Satisfaction in*. *Jurnal Kesehatan Ilmu Kaperawatan*, 20(1), 126–133
- Engkus. (2019a). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi*. *Jurnal Governansi*, 5(2). <https://doi.org/10.41.206.194/JGS/article/view/1956>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi)*, 1- 12.
- Handayani, S. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. *Profesi*. 14(1): 42–48.
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer)*. *Point*, 2(1). <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.566>.

- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Laporan Tahunan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kim, Y. J. (2019). *The dual mediation effect of satisfaction with the quality of service and satisfaction with resident in the relationship between subjective health and depression among the elderly in long-term care facilities*. *Medico-Legal Update*, 19(2), 747–752. <https://doi.org/10.5958/0974-1283.2019.00266.4>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022*. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72. <https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314>
- Librianty, N. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017*. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>
- Librianty, N. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017*. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3>
- Margaretha, C. (2021). *Relationship between quality of life, depression, and participation in elderly integrated health service post among older adults*. *Nurse Media Journal of Nursing*, 11(2), 144–153. <https://doi.org/10.14710/NMJN.V11I2.33500>.
- Mosadeghrad, A. M. (2014). *Factors Influencing Healthcare Service Quality*. *International Journal Of Health Policy And Management*, 3(2), 77–89
- Nugroho, F., et al. (2019). *"The Relationship Between Salary and Quality of Health Service Delivery."* *Journal of Human Resource Management*. HRM Publishing.
- Ofela, H. (2016). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/423/432>.

- Pratiwi, S., & Riyanto, A. (2021). "The Influence of Education on Clinical Decision-Making in Health Care." *International Journal of Health Sciences*. Science & Health Journal.
- Putri, L. E., Dachriyanus, D., & Putri, N. T. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 17(2), 152. <https://doi.org/10.25077/josi.v17.n2.p152-161.2018>
- Rismawati, D., et al. (2020). "The Impact of Work Experience on Health Care Skill Competency." *Global Health Research Journal*. Global Health Research.
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Rantang, Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. Medan: Skripsi UIN Sumatera Utara.
- Sari IK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. 2020;7(1):194–207
- Sari, A., et al. (2020). "The Role of Knowledge in Improving Health Service Quality." *Journal of Health Service*. Health Service Publishing.
- Shokouh, S. M. H. (2020). *The relationship between the quality of insurance services and the physical and mental health of special needs patients : A case study in iranian armed forces insurance*. *Journal of Military Medicine*, 22 (7), 728–736. <https://doi.org/10.30491/JMM.22.7.7>
- St. Rosmanely, Muh. Yusri Abadi, Ika Bella Rezqi Jaya, & Ahmad Yani. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora: *The Relationship of Health Service Quality With PTM Patient Satisfaction in UPTD Puskesmas Tosora*. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(3), 538-544. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i3.3277>
- Tjiptono, F. 2018. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- WHO. (2021). *Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey*. <http://apps.who.int>
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Tjiptono, F. (2020). *Service quality and satisfiation*. Jakarta. Andi Offset.
- Upamannyu, N. K. (2022). *Relationship assessment of perceived quality, perceived value, hospital image and patient satisfaction with respect to health services*. *International Journal of Trade and Global Markets*, 15(2), 201–216. <https://doi.org/10.1504/IJTG.2022.121448>

- Widuri , H. W., & Wujoso , H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Surakarta: Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yulianti, R., & Kurniawan, A. (2022). "The Role of Health Care Facilities in Improving Service Quality." *Journal of Medical Systems*. Medical Systems Publisher.
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 12(1), 183–189. <https://akper-sandikarsa.ejournal.id/JIKSH/article/download/990/579>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithmal, Berry, Parasuraman .2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia . ol. 6. 2, 2- 12.202

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Inform Consent*

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(INFORM CONSENT)

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS WAENA KOTA JAYAPURA**

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura Program Studi Sarjana Terapan. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu kegiatan dalam menyelesaikan tugas akhir. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui berbagai **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Waena Kota Jayapura** Untuk keperluan tersebut saya mengharapkan kesediaan Saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Partisipasi saudara dalam penelitian ini bersifat bebas untuk menjadi responden atau menolak tanpa ada sanksi apapun. Jika Saudara bersedia menjadi responden, silahkan Saudara mengisi formulir ini dan saya memohon kesediaan Saudara untuk mengisi lembar kuesioner saya dengan jujur apa adanya.

Kerahasiaan informasi dan identitas saudara dijamin oleh peneliti dan tidak akan disebarluaskan baik melalui media massa atau pun elektronik.

Jayapura, September 2024

Responden

(.....)

Lampiran 2. Karakteristik Responden

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAENA KOTA JAYAPURA

Identitas Penelitian

Petunjuk pengisian : berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang dipilih sesuai dengan identitas responden.

Nomor :

Nama :

Umur :

Jenis kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan

Pekerjaan : 1. Pegawai negeri
2. Karyawan swasta
3. Wiraswasta
4. Petani
5. Tidak bekerja
6. Lainnya, sebutkan.....

Pendidikan : 1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Sarjana

Lampiran 3. Kuisioner Variabel Penelitian

Pelayanan Kesehatan Petunjuk pengisian

- a. Mohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
- b. Berilah tanda centang (✓) pada setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kesehatan pada kolom berikut.
- c. Berikut 5 alternatif jawabannya :
 - Sangat tidak setuju : 1
 - Tidak setuju : 2
 - Cukup setuju : 3
 - Setuju : 4
 - Sangat setuju : 5

A. Pernyataan tentang kualitas pelayanan kesehatan

Tangible (bukti fisik)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
	Karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Ruang tunggu yang dimiliki oleh Puskesmas Waena sudah bisa menampung pasien yang datang					
2.	Sarana prasarana yang dimiliki Puskesmas Waena sudah lengkap					
3.	Obat-obat yang tersedia di Puskesmas Waena sudah lengkap					
4.	Gedung yang dimiliki oleh Puskesmas Waena bersih dan terawat					
5.	Petugas pelayanan kesehatan berpenampilan rapi					

	dan bersih					
6.	Alat-alat medis yang digunakan bersih dan lengkap					
7.	Kemudahan akses menuju Puskesmas Waena					
8.	Suasana Puskesmas Waena yang aman dan nyaman bagi pasien					

Reliability (keandalan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
	Karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Waena dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit					
2.	Petugas apotek memberikan obat-obatan dan penjelasannya secara rinci					
3.	Informasi pelayanan kesehatan diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Waena					
4.	Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Waena sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan					
5.	Saat melakukan pendaftaran, dilakukan secara tepat waktu oleh tenaga kesehatan					
6.	Pengobatan yang diberikan oleh dokter kepada pasien secara tepat waktu					
7.	Penyakit yang didiagnosa oleh dokter kepada pasien secara akurat					

Responsiveness (daya tanggap)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
	Karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Dokter cepat dan tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien					
2.	Tenaga kesehatan cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan pasien					
3.	Proses administrasi pendaftaran dilakukan secara cepat tanggap					
4.	Petugas apotik memberikan pelayanan obat-obatan secara cepat tanggap					
5.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Waena memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat					
6.	Dokter bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien					
7.	Tenaga kesehatan bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien					
8.	Tenaga kesehatan Puskesmas Waena bersifat ramah dan sopan kepada pasien					

Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
	karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Puskesmas Waena telah memiliki dokter spesialis					

2.	Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Waena telah memiliki jaminan keamanan dan kepercayaan					
3.	Obat-obat yang diberikan aman dan manjur					
4.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Waena terampil dan terdidik dalam memberikan pelayanan kesehatan					
5.	Penjelasan prosedur pelayanan yang akan di laksanakan sudah baik					
6.	Tenaga kesehatan memberikan rasa aman kepada pasien di Puskesmas Waena					
7.	Keamanan di Puskesmas Waena terjamin					

Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju
	karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas Waena bersikap ramah dan sopan					

2.	Petugas kesehatan di Puskesmas Waena memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.					
3.	Petugas pendaftaran administrasi memiliki sikap yang ramah dan sopan					
4.	Petugas apotik memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan obat-obatan					
5.	Puskesmas Waena memberikan toleransi terhadap pengguna jasa (pasien) yang melakukan kesalahan					
6.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Waena memberikan perhatian kepada pasien					

B. Pernyataan Tentang Kepuasan Pasien.

Petunjuk pengisian :

- a. Mohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pernyataan di bawah ini.
- b. Berilah tanda centang (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kesehatan.
- c. Berikut 5 Pilihan Jawabanya :

- | | |
|-------------------|---|
| Sangat tidak puas | 1 |
| Tidak puas | 2 |
| Cukup puas | 3 |
| Puas | 4 |
| Sangat puas | 5 |

No	Pernyataan	Jawaban				
		Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
	Karakteristik	1	2	3	4	5
1.	Pelayanan tenaga kesehatan Puskesmas Waena yang ramah membuat pasien merasa puas.					
2.	Pelayanan yang cepat tanggap dan segera yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien membuat pasien merasa puas					
3.	Interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien membuat pasien merasa puas					
4.	Pelayanan yang bagus dan terpercaya membuat pasien merasa puas					
5.	Kebersihan dan kenyamanan gedung Puskesmas Waena membuat pasien merasa puas					
6.	Pelayanan kesehatan yang diterima terpenuhi dengan baik sehingga membuat Pasien merasa puas					
7	Perhatian dan Empati dari tenaga kesehatan di Puskesmas Waena membuat pasien merasa puas					
8	Kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai membuat pasien					

	merasa puas					
--	-------------	--	--	--	--	--

Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian

	Kemenkes	Kementerian Kesehatan Poltekkes Jayapura Jalan Padang Bulan II, Hedem, Distrik Heram, Kota Jayapura - 99351 (0967) 584280 https://poltekkesjayapura.ac.id
		19 September 2024
Nomor	: PP.04.03/F.XXXV.14.8/ 190 /2024	
Perihal	: Permohonan Ijin Penelitian	
Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kota Jayapura		
Di -		
Tempat		

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi Mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Jayapura, dengan ini kami mengajukan permohonan ijin mahasiswa untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Bapak/Ibu. Adapun Mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Novalia Alda Nitbani
NIM : PO 7120123084
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Waena.

Demikian permohonan ini diajukan, atas perhatian dan perkenaanannya diucapkan terima kasih.

Kaprod Sarjana Terapan Keperawatan



Kismiyah S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIP. 19800203 200112 2 001

Tembusan kepada yth :

1. Kepala Puskesmas Waena
2. Arsip



PEMERINTAH KOTA JAYAPURA
DINAS KESEHATAN

Kantor Dinas Otonom Kota Jayapura
Jalan Balai Kota No.1 Entrop Jayapura - PAPUA 99224
Telp. (0967) 521367, Fax No. : (0967) 521367

Nomor : 440/ *SPD* / SDK/2024
Lamp :
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Puskesmas Waena
di –
Jayapura

Menindak lanjuti Surat dari Prodi Sarjana Terapan Keperawatan Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Jayapura, Nomor : 1284/UN20.1.7/KM/2024, Tanggal 03 Oktober 2024. Perihal Permohonan Ijin Penelitian di Puskesmas Waena dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan ijin kepada mahasiswa an. **Novalia Alda Nitbani**, NIM : **PO.7120123084** untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka dengan judul penelitian : **'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Waena'**

Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak mengganggu pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Waena Kota Jayapura Provinsi Papua
2. Mematuhi ketentuan/prosedur yang telah ditentukan oleh instansi Dinas Kesehatan Kota Jayapura provinsi Papua
3. Hasil dari kegiatan hanya untuk tujuan akademik (tidak dipublikasikan)
4. Menyerahkan laporan hasil kegiatan kepada Dinas Kesehatan Kota Jayapura, melalui Bidang SDK sebanyak 1 (satu) eksemplar paling lambat satu bulan setelah selesai pelaksanaan
5. Kegiatan dimulai pada tanggal Oktober-November 2024.
6. Untuk pelaksanaannya dilaksanakan berdasarkan kesepakatan saudara dengan Unit terkait
7. Bersedia mempresentasikan hasil kegiatan sesuai Kebutuhan Dinas Kesehatan Kota Jayapura dengan waktu yang ditentukan kemudian berdasarkan kesepakatan bersama.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.

Jayapura, 04 Oktober 2024
an. Kepala Dinas Kesehatan
Kota Jayapura


Isye D. A. Awami
NIP. 19750531 200801 2 012

Lampiran 6

IDENTITAS RESPONDEN

No. Resp	Inisial	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
1	F. D	24	Laki - laki	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
2	D. T	33	Laki - laki	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
3	Y. A	54	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
4	N	37	Laki - laki	SMP	Petani	Baik	Puas
5	A	18	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
6	A	22	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
7	R	42	Laki - laki	SMP	Wiraswasta	Baik	Puas
8	A	39	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
9	S	49	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
10	B	35	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
11	H	43	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
12	V	44	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
13	F	37	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
14	B	21	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
15	Y	30	Perempuan	SMA	Petani	Baik	Puas
16	S. Y	40	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
17	D. M	43	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
18	R	36	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
19	L. R	39	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
20	P	19	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
21	K. Y	40	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
22	K. P	18	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas

23	Y	27	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
24	S. M	42	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
25	Z. M	27	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
26	S	36	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
27	S. H	24	Perempuan	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
28	N. Z	27	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
29	S. N	36	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
30	M. R	30	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
31	N. A	35	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
32	W	25	Laki - laki	3	Karyawan Swasta	Baik	Puas
33	A. R	33	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
34	Y. D	26	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
35	S	30	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
35	W	41	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
37	A	24	Laki - laki	SMA	Pegawai Negeri	Baik	Puas
38	S	30	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
39	M	41	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
40	P	35	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
41	U	50	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
42	R	38	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
43	M. P	40	Laki - laki	SMP	Pegawai Negeri	Baik	Puas
44	P	45	Laki - laki	SMP	Karyawan Swasta	Baik	Puas
45	A	44	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
46	Y. K	24	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
47	R	30	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
48	E	40	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
49	M	49	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas

50	R. B	36	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
51	R	27	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
52	A	30	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
53	R. B	19	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
54	P. F	28	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
55	E	25	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
56	E. O	58	Perempuan	SMP	Tidak Bekerja	Baik	Puas
57	L	45	Laki - laki	SMA	Petani	Baik	Puas
58	G. S	22	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Kurang Puas
59	Y	22	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
60	A. W	28	Perempuan	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
61	I	18	Laki - laki	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
62	W	24	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
63	I	31	Perempuan	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
64	J	17	Laki - laki	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
65	R. B	27	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
66	O. S	27	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
67	P. M	19	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
68	B	50	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
69	P	48	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
70	D	40	Perempuan	SMP	Tidak Bekerja	Baik	Puas
71	C	41	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
72	R. F	26	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
73	L. G	24	Perempuan	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
74	T. N	22	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
75	F	31	Perempuan	SMA	Tidak Bekerja	Baik	Puas
76	G	44	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas

77	E	25	Perempuan	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
78	M	34	Perempuan	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
79	T. S	30	Perempuan	SMA	Pegawai Negeri	Baik	Puas
80	H. S	35	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
81	J	22	Laki - laki	SMA	Pegawai Negeri	Baik	Puas
82	P	19	Perempuan	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas
83	D. L	34	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
84	B. R	27	Perempuan	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
85	F. D	39	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
86	I. H	40	Laki - laki	SMA	Karyawan Swasta	Baik	Puas
87	S	31	Perempuan	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
88	F. T	47	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
89	A	24	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
90	S	46	Perempuan	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
91	F. M	30	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Pegawai Negeri	Baik	Puas
92	P. E	30	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Karyawan Swasta	Baik	Puas
93	A. P	30	Laki - laki	SMA	Wiraswasta	Baik	Puas
94	A	39	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Baik	Puas
95	W. M	24	Laki - laki	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	Baik	Puas

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

TANGIBLE (BUKTI FISIK)								RELIABILITY (KEANDALAN)							RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)								ASSURANCE (GAMBARAN)				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P1	P2	P3	P4	
5	5	3	5	5	3	5	4	5	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	1	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	1	5	2	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	
2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	
2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	

3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3
2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	2	2
3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3
2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	1	2	4	1	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	2	2	3	4	4
4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3

2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	2	2	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	2
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2
2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3
3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2
3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3

KEPUASAN PASIEN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Skor
4	4	4	4	5	5	4	4	34
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	5	3	5	5	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	4	3	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	2	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	2	4	2	2	2	4	2	22
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	3	3	3	4	4	3	3	26
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	3	3	4	3	26
3	3	3	4	4	4	3	3	27
4	3	3	3	4	3	4	3	27

3	3	4	3	4	3	3	3	26
3	3	4	3	3	3	4	3	26
3	3	3	3	4	3	4	3	26
3	4	3	4	3	3	3	4	27
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	4	3	3	3	4	3	4	28
3	3	4	4	4	3	4	3	28
3	4	3	4	3	3	3	3	26
3	3	3	3	4	4	3	3	26
3	3	3	4	4	4	3	4	28
4	4	4	3	3	3	3	3	27
2	3	3	2	4	2	3	3	22
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	4	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	2	2	3	23
4	4	4	3	3	3	3	4	28
4	4	4	3	2	3	4	3	27
3	3	4	2	3	3	3	4	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	3	3	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	2	3	4	4	2	24

4	4	4	3	3	3	3	2	26
5	4	5	4	4	4	5	4	35
2	3	2	3	4	3	3	2	22
4	4	4	4	4	4	3	2	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	3	2	3	3	3	25
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	5	5	4	3	32
2	2	2	2	2	2	2	2	16
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	3	3	30
3	3	4	4	4	3	4	4	29
5	5	5	5	5	5	3	5	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	3	30
3	3	4	3	3	3	3	3	25
5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	2	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	3	3	4	5	5	30
4	3	3	3	2	3	3	3	24
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	3	3	2	2	25

4	4	4	3	3	3	4	2	27
4	4	3	3	3	3	3	4	27
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	3	3	3	28
4	4	4	3	3	3	3	3	27
4	4	4	3	3	3	3	3	27
4	4	4	3	3	3	3	3	27
3	3	4	3	3	4	3	3	26
4	4	4	4	3	3	3	2	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	2	2	2	3	3	4	4	22
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	4	4	4	3	2	26

Lampiran 7

OUTPUT ANALISA DATA SPSS

Frequencies

Statistics

Umur

N	Valid	95
	Missing	0
Mean		2.01
Median		2.00
Std. Deviation		.905
Minimum		1
Maximum		4

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-27	34	35.8	35.8	35.8
28-38	30	31.6	31.6	67.4
Valid 39-49	27	28.4	28.4	95.8
50	4	4.2	4.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki - laki	50	52.6	52.6	52.6
Valid Perempuan	45	47.4	47.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	6	6.3	6.3	6.3
SMA	47	49.5	49.5	55.8
Valid Perguruan Tinggi	42	44.2	44.2	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pegawai Negeri	23	24.2	24.2	24.2
Karyawan Swasta	25	26.3	26.3	50.5
Valid Wiraswasta	18	18.9	18.9	69.5
Petani	3	3.2	3.2	72.6

Tidak Bekerja	26	27.4	27.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	3	3.2	3.2	3.2
Valid baik	92	96.8	96.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Reability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	3	3.2	3.2	3.2
Valid baik	92	96.8	96.8	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	95	100.0	100.0	100.0

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	1	1.1	1.1	1.1
Valid baik	94	98.9	98.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Empaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
kurang baik	2	2.1	2.1	2.1
Valid baik	93	97.9	97.9	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Kualitas_Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Baik	95	100.0	100.0	100.0

Kepuasan_Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	94	98.9	98.9	98.9
Valid Kurang Puas	1	1.1	1.1	100.0

Total	95	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas Pelayanan Kesehatan * Kepuasan Pasien	95	100.0%	0	0.0%	95	100.0%

Kualitas Pelayanan Kesehatan * Kepuasan Pasien

Crosstabulation

Count

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Kurang Puas	
Kualitas Pelayanan Kesehatan	Baik	94	1	95
Total		94	1	95

Chi-Square Tests

	Value
Pearson Chi-Square	. ^a
N of Valid Cases	95

a. No statistics are computed
because Kualitas Pelayanan
Kesehatan is a constant.

Lampiran 8

DOKUMENTASI



Lampiran 9 : Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KOTA JAYAPURA
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS WAENA**

Jl. Dafonsoro Perumnas I Waena, Distrik Heram
KOTA JAYAPURA - PAPUA

Kode Pos 99352, No.Telp (0967) 5170975, HP 085342476788, Email puskesmaswaena@gmail.com



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 445 /503/ PKMW / XI/ 2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Puskesmas Waena, menerangkan bahwa :

N a m a : Novalia Alda Nitbani
N I M : PO7120123084
Jurusan : Prodi Sarjana Terapan Keperawatan
Politeknik : Kesehatan Kemenkes Jayapura

Benar-benar telah menyelesaikan penelitian di wilayah Kerja Puskesmas Waena pada tanggal 8 Oktober s/d 12 Oktober 2024 untuk melaksanakan kegiatan penelitian dengan Judul " Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Waena .

Demikian Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 13 November 2024
Kepala Puskesmas Waena

dr. Evalina Diodoran Malau
Pembina Tk. I
NIP.19830120 200909 2 003