

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIPUSKESMAS PERIUK JAYA TAHUN 2020

Ida Faridah<sup>1</sup>Yati Afiyanti<sup>2</sup>M Hasan Basri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ida Faridah, S.Kep., M. Kes, Dosen STIKES Yatsi Tangerang

<sup>2</sup>Prof.Dr. Yati Afiyanti, S.Kp.,M.N, Dosen Universitas Indonesia

<sup>3</sup>M Hasan Basri, STIKes Yatsi Tangerang

E-mail: [ida.farida72@gmail.com](mailto:ida.farida72@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Dari hasil keluhan di kotak saran Puskesmas Periuk Jaya tahun 2019 mengungkapkan bahwa masih ada keluhan terhadap sikap petugas yang tidak memuaskan.

**Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah menganalisa hubungan kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien di puskesmas Periuk Jaya.

**Metode Penelitian.** Desain penelitian ini adalah analisis korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi pasien yang berkunjung ke puskesmas Periuk Jaya sebanyak 422 orang. Sampel diambil dengan teknik consecutive sampling dengan sampel 205 responden. Variabel independen kualitas pelayanan puskesmas dan variabel dependen kepuasan pasien. Cara pengumpulan data dengan kuesioner. Pengolahan data menggunakan editing, coding, scoring dan tabulating dan uji statistik menggunakan Chi-Square.

**Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan adalah kurang sebanyak 6,8%, cukup sebanyak 22,9%, baik sebanyak 41,9%, sangat baik 28,4% dan kepuasan terhadap pelayanan petugas kesehatan adalah tidak puas sebanyak 14,1% dan puas sebanyak 85,9%. Hasil analisa bivariate dengan uji Chi-Square diperoleh p value sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Kesimpulan penelitian ini ada hubungan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien.

### ABSTRACT

**Background:** From the results of the complaints in the suggestion box for the Puskesmas Periuk Jaya in 2019, it was revealed that there were still complaints about the unsatisfactory attitude of the officers. Purpose: The purpose of this study was to analyze the relationship between health center service quality and patient satisfaction at Puskesmas Periuk Jaya.

**Research methods.** The design of this study is a correlation analysis with a cross sectional approach. The population of patients who visited the Puskesmas Periuk Jaya was 422 people. The sample was taken by consecutive sampling technique with a sample of 205 respondents. The independent variable is the quality of health center services and the dependent variable is patient satisfaction. How to collect data by means of a questionnaire. Data processing used editing, coding, scoring and tabulating and statistical tests using Chi-Square.

**Results:** The results showed that patients who visited the Puskesmas Periuk Jaya with the quality of services provided by health workers were less than 6.8%, 22.9% sufficient, 41.9% good, 28.4% excellent and satisfaction with service for health workers was not satisfied as much as 14.1% and satisfied as much as 85.9%. The results of bivariate analysis with the Chi-Square test obtained p value of  $0.000 < 0.05$ .

The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health center services with patient satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Puskesmas perlu mendapatkan perhatian khusus karena garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia. Sehingga Puskesmas harus meningkatkan pelayanan kesehatan dan di tuntut agar selalu mengembangkan potensi diri SDM serta meningkatkan sarana atau fasilitas kesehatan agar masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan merasa puas.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan Periuk Jaya 2019, terjadi kecenderungan penurunan kunjungan rawat jalan yang fluktuatif. Penurunan kunjungan pasien tertinggi pasien rawat jalan di bulan juli yaitu sebesar 24, 52 %. Puskesmas Periuk Jaya merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Tangerang yang melayani kebutuhan masyarakat khususnya kesehatan secara prima sesuai wilayah kerjanya. Apabila ada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan maka pasien bisa menyampaikan langsung atau melalui email serta kotak saran yang sudah di sediakan. Keluhan pasien yang di sampaikan pelanggan melalui kotak saran tahun 2019 sebagai berikut:

Sikap staf tidak memuaskan ada 5, apotek antri lama ada 3, dokter datang tidak tepat waktu ada 2, pelayanan poli anak lama ada 2, fasilitas kurang ada 2, pelayanan poli umum lama ada 2, dokter jarang di tempat ada 1, pelayanan tidak ramah ada 1, tidak akuratnya pemanggilan pasien ada 1, SDM yang kurang ada 1. Masih ada keluhan pasien yang tidak puas terhadap petugas saat memberikan pelayanan.

## METODE

Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel independen kualitas pelayanan puskesmas, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien.

### Analisis Univariat

#### 1. Indikator Kehandalan

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Kehandalan (*Reliability*), diketahui dari 205 responden terdapat 4 orang (1,9%) responden menyatakan kehandalannya buruk, 10 orang (4,9%) menyatakan kehandalannya kurang baik, 47 orang (22,9) responden menyatakan kehandalannya cukup baik, 86 orang (41,9%) responden menyatakan

keandalannya baik dan 58 orang (28,4%) responden menyatakan keandalannya sangat baik.

<b>Kehandalan (Reliability)</b>	<b>Jumlah (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Buruk	4	1,9%
Kurang Baik	10	4,9%
Cukup Baik	47	22,9%
Baik	86	41,9%
Sangat Baik	58	28,4%
Total	205	100%

## 2. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Ketanggapan (*Responsiveness*), diketahui dari 205 responden terdapat 5 orang (2,4%) responden menyatakan keandalannya buruk, 9 orang (4,4%) menyatakan ketanggapannya kurang baik, 63 orang (30,8%) responden menyatakan ketanggapannya cukup baik, 94 orang (45,9%) responden menyatakan ketanggapannya baik dan 34 orang (16,5%) responden menyatakan ketanggapannya sangat baik.

<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	<b>Jumlah (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Buruk</b>	<b>5</b>	<b>2,4%</b>
<b>Kurang Baik</b>	<b>9</b>	<b>4,4%</b>
<b>Cukup Baik</b>	<b>63</b>	<b>30,8%</b>
<b>Baik</b>	<b>94</b>	<b>45,9%</b>
<b>Sangat Baik</b>	<b>34</b>	<b>16,5%</b>
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

## 3. Indikator Jaminan (*Assurance*)

Gambaran tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada tabel di bawah ini

<b>Jaminan (Assurance)</b>	<b>Jumlah (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Buruk	1	0,5%
Kurang Baik	1	0,5%
Cukup Baik	17	8,3%
Baik	115	56,1%
Sangat Baik	71	34,6%
Total	205	100%

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Jaminan (*Assurance*), diketahui dari 205 responden terdapat 1 orang (0,5%) responden menyatakan jaminannya buruk, 1 orang (0,5%) menyatakan jaminannya kurang baik, 17 orang (8,3%) responden menyatakan jaminannya cukup baik, 115 orang (56,1%) responden menyatakan jaminannya baik dan 71 orang (34,6%) responden menyatakan jaminannya sangat baik.

#### 4. Indikator Empati (*Empaty*)

Empati ( <i>Empaty</i> )	Jumlah	Persentase
	(f)	(%)
Buruk	5	2,4%
Kurang Baik	9	4,4%
Cukup Baik	57	27,8%
Baik	116	57,4%
Sangat Baik	28	13,6%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

##### 1. Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Empati (*Empaty*), diketahui dari 205 responden terdapat 5 orang (2,4%) responden menyatakan empatinya buruk, 9 orang (4,4%) menyatakan empatinya kurang baik, 57 orang (27,8%) responden menyatakan empatinya cukup baik, 116 orang (57,4%) responden menyatakan empatinya baik dan 28 orang (13,6%) responden menyatakan empatinya sangat baik

Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Jumlah	Persentase
	(f)	(%)
Buruk	7	3,4%
Kurang Baik	12	5,8%
Cukup Baik	87	42,4%
Baik	92	
Sangat Baik	7	3,4%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan indikator Bukti Fisik (*Tangibles*), diketahui dari 205 responden terdapat 7 orang (3,4%) responden menyatakan bukti fisiknya buruk, 12 orang (5,8%) menyatakan bukti fisiknya kurang baik, 87 orang (42,4%) responden menyatakan bukti fisiknya cukup baik, 92 orang (44,9%) responden menyatakan bukti fisiknya baik dan 7 orang (3,4%) responden menyatakan bukti fisiknya sangat baik.

### **Gambaran Umum Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya berdasarkan masing-masing indikator kualitas pelayanan, maka secara umum gambaran tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Periuk Jaya sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan	Jumlah (f)	Persentase (%)
Buruk	4	2%
Kurang Baik	10	5%
Cukup Baik	47	23%
Baik	86	42%
Sangat Baik	58	28%
Total	205	100%

Berdasarkan tabel 5.7 di atas mengenai gambaran tentang kualitas pelayanan yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya, diketahui dari 205 responden terdapat 4 orang (2%) responden menyatakan kualitas pelayanannya buruk, 10 orang (5%) responden menyatakan kualitas pelayanannya kurang baik, 47 orang (23%) menyatakan kualitas pelayanannya cukup baik, 86 orang (42%) responden menyatakan kualitas pelayanannya baik dan 58 orang (28%) responden menyatakan kualitas pelayanannya sangat baik

### **Gambaran Kepuasan Pasien**

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	29	14%

<b>Puas</b>	<b>176</b>	<b>86%</b>
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 5.8 di atas mengenai gambaran tentang kepuasan pasien yang dirasakan oleh responden yang berkunjung ke Puskesmas Periuk Jaya, diketahui dari 205 responden terdapat 29 orang (14%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Periuk Jaya, dan 176 orang (86%) responden menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Periuk Jaya.

### Analisis Bivariat

#### Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Karakteristik responden		Kepuasan Pasien			P-Value	
		Tidak Puas	Puas	Total		
Jenis Kelamin	Laki-Laki	N	13	76	89	0,729
		%	14.6%	85.4%	100.0%	
	Perempuan	N	15	101	116	
		%	13.7%	86.3%	100.0%	
Umur	19 – 45 tahun	N	13	76	89	0,788
		%	14.6%	85.4%	100.0%	
	46- 60 tahun	N	11	66	77	
		%	14.3%	85.7%	100.0%	
	> 60 Tahun	N	4	35	39	
		%	10.3%	89.7%	100.0%	
Pekerjaan	Tidak bekerja	N	19	45	64	0,000
		%	29.7%	70.3%	100.0%	
	Petani	N	2	5	7	
		%	28.6%	71.4%	100.0%	
	Wiraswasta	N	0	31	31	
		%	0.0%	100.0%	100.0%	
	Swasta	N	5	87	92	
		%	5.4%	94.6%	100.0%	
	PNS	N	2	9	11	
		%	18.2%	81.8%	100.0%	
Pendidikan	Tidak Sekolah	N	3	0	3	0,000
		%	100.0%	0.0%	100.0%	
	SD	N	7	14	21	
		%	33.3%	66.7%	100.0%	

Karakteristik responden	Kepuasan Pasien			P-Value	
	Tidak Puas	Puas	Total		
SMP	N	0	62	100.0%	
	%	0.0%	100.0%		
SMA	N	0	78	100.0%	
	%	0.0%	100.0%		
Perguruan Tinggi	N	18	23	100.0%	
	%	43.9%	56.1%		
Status Pernikahan	Menikah	N	28	174	0,488
		%	13.9%	86.1%	
	Tidak Menikah	N	0	3	
		%	0.0%	100.0%	

Berdasarkan table 5.10 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 89 responden yang jenis kelaminnya laki-laki, terdapat 13 responden (14,6%) menyatakan tidak puas dan 76 responden (85,4%) menyatakan puas. Sedangkan diantara 116 responden yang jenis kelaminnya perempuan, terdapat 15 responden (12,9%) menyatakan tidak puas, dan 101 responden (87,1%) menyatakan puas.

Hasil uji statistic hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara jenis kelamin laki-laki dengan jenis kelamin perempuan atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Berdasarkan table 5.10 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 89 responden yang usianya antara 19-45 tahun, terdapat 13 responden (14,6%) menyatakan tidak puas dan 76 responden (85,4%) menyatakan puas. Diantara 77 responden yang usianya antara 46-60 tahun, terdapat 11 responden (14,3%) menyatakan tidak puas, dan 66 responden (85,7%) menyatakan puas. Sedangkan diantara 39 responden yang usianya diatas 60 tahun, terdapat 4 responden (10,3%) menyatakan tidak puas dan 35 responden (89,7%) menyatakan puas.

Hasil uji statistic hubungan antara umur dengan kepuasan pasien diperoleh nilai

*Pvalue* sebesar 0,788. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang berusia 19-45 tahun, usia 46 - 60 tahun dan pasien yang berusia diatas 60 tahun atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Berdasarkan table 5.10 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 64 responden yang tidak bekerja, terdapat 19 responden (29,7%) menyatakan tidak puas dan 45 responden (70,3%) menyatakan puas. Diantara 7 responden yang pekerjaannya petani, terdapat 2 responden (28,6%) menyatakan tidak puas dan 58 responden (71,4%) menyatakan puas. Diantara 31 responden yang pekerjaannya wiraswasta, seluruhnya (100%) menyatakan puas. Diantara 92 responden yang pekerjaannya pegawai swasta, terdapat 5 responden (5,4%) menyatakan tidak puas dan 87 responden (94,6%) menyatakan puas. Sedangkan diantara 11 responden yang pekerjaannya PNS, terdapat 2 responden (18,2%) menyatakan tidak puas dan 9 responden (81,8%) menyatakan puas.

Dari hasil uji statistic hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang tidak bekerja, petani, wiraswasta, pegawai swasta dan PNS atau terdapat hubungan yang signifikan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Berdasarkan table 5.10 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 3 responden yang tidak sekolah seluruhnya (100%) menyatakan tidak puas. Dari 21 responden yang pendidikannya SD, terdapat 7 responden (33,3%) menyatakan tidak puas dan 14 responden (66,7%) menyatakan puas. Diantara 62 responden yang pendidikannya SMP, seluruhnya (100%) menyatakan puas. Diantara 78 responden yang pendidikannya SMA, seluruhnya (100%) menyatakan puas. Dan diantara 41 responden yang pendidikannya perguruan tinggi, terdapat 18 responden (43,9%) menyatakan tidak puas dan 23 responden (56,1%) menyatakan puas.

Dari hasil uji statistic hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *P value* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* <



0,05 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang tidak sekolah, pendidikan akhirnya SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi atau ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Berdasarkan table 5.10 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara status pernikahan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 202 responden yang statusnya menikah, terdapat 28 responden (13,9%) menyatakan tidak puas dan 174 responden (86,1%) menyatakan puas. Sedangkan diantara 3 responden yang statusnya tidak menikah, seluruhnya (100%) menyatakan puas.

Hasil uji statistic hubungan antara status pernikahan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,488. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara status menikah dengan tidak menikah atau tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status pernikahan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

#### Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien		Total	Value
	Tidak Puas	Puas		
Kurang Baik	N 13	1	14	0
	% 92.9%	7.1%	100.0%	0
Cukup Baik	N 15	32	47	0
	% 31.9%	68.1%	100.0%	0
Kualitas Pelayanan Baik	0	86	86	100.0
	%	0.0%	100.0%	%
Sangat Baik	N 0	58	58	100.0
	%	0.0%	100.0%	%

Berdasarkan table 5.11 di atas, hasil analisis bivariat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa diantara 14 responden yang merasa kualitas pelayanan kurang baik, terdapat 13 responden (92,9%) menyatakan tidak puas dan 1 responden (7,1%) menyatakan puas. Diantara 47 responden yang merasa kualitas pelayanan cukup baik, terdapat 15 responden (31,9%) menyatakan tidak puas, dan 32 responden (68,1%) menyatakan puas. Diantara 86 responden yang merasa kualitas pelayanan baik, seluruhnya (100%),

menyatakan puas. Dan diantara 58 responden yang merasa kualitas pelayanan sangat baik, seluruhnya (100%), menyatakan puas.

Dari hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang merasa kualitas pelayanan kurang baik, cukup baik, baik dan sangat baik atau ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

### **PEMBAHASAN**

#### **Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji bivariat hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *Pvalue* sebesar 0,729. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasiendi Puskesmas Periuk Jaya.

#### **Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji bivariat hubungan umur dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,788. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Merryani E. Oroh (2015) yang menyatakan tidak ada hubungan antara umur pasien dengan tingkat kepuasan.

#### **Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien**

Dari hasil uji statistic hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi tingkat kepuasan pasien antara pasien yang tidak bekerja, petani, wiraswasta, pegawai swasta dan PNS atau terdapat hubungan yang signifikan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari (2015) mengenai Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu yang mengatakan ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Indramayu.

#### **Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji bivariat hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien

diperoleh nilai *P value* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

#### **Hubungan Status Pernikahan dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji statistic hubungan antara status pernikahan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,488. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* > 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara status pernikahan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* < 0,05 maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Periuk Jaya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fatrida(2015) tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Padang.

Hasil penelitian ini hampir sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kemala Hayati (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keuasan Pasien Pada Unit Radiologi RS UNSYIAH. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari 63 orang responden, sebanyak 32 orang (51%) atau sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergolong baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### **KESIMPULAN**

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya
4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya
5. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara status pernikahan dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya

6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Periuk Jaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti NA. (2000). Kontribusi kinerja perawat dan harapan pasien dalam dimensi non teknis keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap kasus kronis. *Disertasi*. Surabaya: Universitas Airlangga
- Fatrinda,D. 2015. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di puskesmas pauh padang. Padang: Universitas Andalas. Tesis.
- Lestari WP, Sunarto, dan Kuntari T. (2008). Analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia (JKKI)*. Diakses tanggal 4 April 2017 melalui [journal.uii.ac.id/index.php/JKKI/article/download/544/468](http://journal.uii.ac.id/index.php/JKKI/article/download/544/468)
- Lupiyoadi.(2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta Salemba.
- Maya Amelia (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU.*Skripsi*. Medan. Fakultas Kesehatan Universitas Sumatera Utara.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Ed.4.Jakarta: Salemba Medika.
- Nunuk Herawati, Nur Qomariyah (2015). Pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat surakarta (Puskesmass) di Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Promosi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nova, Rahadi Fitra. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Purnama.(2006). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama.Yogjakarta: EKONISIA.
- Puskesmas Periuk Jaya.(2019). Laporan jumlah kunjungan pasien 2019.
- Kemendes RI.(2019).Peraturan Menteri Kesehatan Republik RI No 43. 2019 tentang kebijakan dasar puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik.
- Lestari. (2015). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Indramayu. *Skripsi*. Jember: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malang.
- Merryani E.Oroh. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Iap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD

- Noongan. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Sam Ratulangi.
- Noor.(2017). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta. Kencana.
- Saladin D. (2004). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya
- Sayuti, E. 2015. Analisis tingkat kepuasan pasien di rawat jalan di rumah sakit khusus jantung sumatera barat tahun 2015. *Skripsi*: UNAND
- Shaikh BT, Mobeen N, Azam SI, dan Rabbani F. (2008). Using SERVQUAL for assessing and improving patient satisfaction at a rural health facility in Pakistan. *Eastern Mediterranean Health Journal*. (2008). Vol. 14, No. 2.
- Simamora, Bilson. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sodani PR, Sharma K. (2011). Assessing patient satisfaction for investigative services at public hospitals to improve quality of services. *National Journal of Community Medicine*. Oct-Des (2011). Volume 2 (Issue 3): 404–8.
- Supardi. (2008). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. Universitas Diponegoro Semarang.
- Supartiningsih, Sholichah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen
- Sudiby, Anggi Reny. (2014). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. *Skripsi*. Jember: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

**ARTIKEL PENELITIAN**

*Jurnal Kesehatan, Vol. 9 No. 2 (2020). ISSN 2086-9266 e-ISSN 2654-587X*

*DOI 10.37048/kesehatan.v9i2.280*