

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

UPTD Puskesmas Mangkubumi terletak pada -7,348611 LU (Lintang Utara) dan 108,178122 (LS) Lintang Selatan dan beralamat di Jalan Cigantang – Mangkubumi Kota Tasikmalaya No. Telepon (0265) 3164980 Kode Pos 46181. UPTD Puskesmas Mangkubumi merupakan Puskesmas dengan Kriteria Puskesmas Perkotaan dengan Jenis Pelayanan Non Rawat Inap. Dengan Wilayah Kerja :

1. Kelurahan Mangkubumi
2. Kelurahan Cigantang
3. Kelurahan Karikil
4. Kelurahan Cipari
5. Kelurahan Cipawitra

Kecamatan Mangkubumi merupakan pintu gerbang Kota Tasikmalaya dari sebelah barat yang berbatasan dengan Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. UPTD Puskesmas Mangkubumi terletak di wilayah Kecamatan Mangkubumi Pemerintahan Kota Tasikmalaya dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kec. Bungursari
- b. Sebelah Selatan : Kec. Kawalu
- c. Sebelah Timur : Kec. Cihideung
- d. Sebelah Barat : Kec Singaparna

Secara Administratif Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Mangkubumi termasuk ke dalam wilayah Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya dengan luas wilayah 1.483,47 km<sup>2</sup>. Terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu Kelurahan Mangkubumi dengan luas wilayah 335 km<sup>2</sup>, Kelurahan Cigantang dengan luas wilayah 301,63km<sup>2</sup>, Kelurahan Cipari dengan luas wilayah 283,4km<sup>2</sup>, Kelurahan Karikil dengan luas wilayah 267km<sup>2</sup> dan Kelurahan Cipawitra dengan luas wilayah 299,44 km<sup>2</sup> terdiri dari 62 RW dan 266 RT.

UPTD Puskesmas Mangkubumi dalam 5 tahun terakhir merupakan daerah dengan rata-rata laju pertumbuhan penduduk yang bertambah jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 48.301 jiwa, pada tahun 2019 sebanyak 48.912 jiwa, pada tahun 2020 sebanyak 49.419 jiwa, pada tahun 2021 sebanyak 52.533 jiwa dan pada tahun 2022 sebanyak 54.587 jiwa.

## B. Karakter Responden

Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin dan umur yang disajikan pada table berikut:

Tabel 4.1  
Data Responden Penelitian pada Pasien di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	71	25%
2	Perempuan	213	75%
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa pada penelitian di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya jumlah responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki.

Tabel 4.2  
Data Usia Responden Penelitian pada Pasien di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
12-25	61	21,5
26-45	133	46,8
46-65	60	21,1
>65	30	10,6
<b>Jumlah</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dinyatakan bahwa pada penelitian di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya responden terbanyak ada dikategori usia 26- 45 tahun.

### C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2001). Berdasarkan distribusi jawaban responden untuk menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Mangkubumi tersebut maka dapat diperoleh distribusi kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu: baik, cukup baik dan tidak baik. Adapun hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan responden adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan).

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kualitas kehandalan (*reliability*) ditampilkan pada tabel :

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan (*reliability*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Prosedur penerimaan pasien tidak berbelit-belit?		
	Sangat Baik	33	11,6
	Baik	118	41,5
	Cukup Baik	133	46,8
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
2.	Petugas selalu melakukan screening pengecekan suhu tubuh, tekanan darah, dan penimbangan berat?		
	Sangat Baik	11	3,9
	Baik	125	44,0
	Cukup Baik	143	50,4
	Tidak Baik	4	1,4
	Sangat Tidak Baik	1	4
3.	Petugas ahli saat menangani pasien mulai dari pendaftaran pasien, <i>screening</i> , pemeriksaan oleh dokter, serta pengambilan obat?		
	Sangat Baik	15	5,3
	Baik	146	51,4
	Cukup Baik	123	43,3
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
4.	Pemeriksaan dan pengobatan dilakukan secara cepat dan tepat?		
	Sangat Baik	11	3,9
	Baik	149	52,5
	Cukup Baik	124	43,7
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
5.	Petugas administrasi selalu datang tepat waktu?		
	Sangat Baik	24	8,5
	Baik	125	44,0
	Cukup Baik	132	46,5
	Tidak Baik	3	1,1
	Sangat Tidak Baik	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
6.	Perawat dan dokter selalu datang tepat waktu?		
	Sangat Baik	21	7,4
	Baik	144	50,7
	Cukup Baik	118	41,5
	Tidak Baik	1	4
	Sangat Tidak Baik	0	0
7.	Petugas memberikan informasi secara jelas dari mulai prosedur pendaftaran sampai pengambilan obat?		
	Sangat Baik	29	10,2
	Baik	151	53,2
	Cukup Baik	103	36,3
	Tidak Baik	1	4
	Sangat Tidak Baik	0	0

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa kualitas pada dimensi kehandalan di Puskesmas Mangkubumi sudah cukup baik. Pada item pertanyaan mengenai prosedur penerimaan pasien terbanyak adalah menjawab cukup baik yaitu sebanyak 133 (46,8%), item pertanyaan mengenai pengecekan suhu tubuh pada pasien terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 143 (50,4%), item pertanyaan keahlian petugas dalam menangani pasien terbanyak menjawab baik yaitu sebanyak 146 (51,4%), item pertanyaan untuk ketepatan dan kecepatan pemeriksaan dan pengobatan terbanyak menjawab baik yaitu sebanyak 149 (52,5%), item pertanyaan kedatangan petugas tepat waktu terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 132 (46,5%), item pertanyaan tentang *screening* terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 144 (50,7%) dan pada item pertanyaan mengenai pemberian informasi secara jelas terbanyak menjawab baik yaitu sebanyak 151 (53,2%). Kualitas pelayanan

kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.4  
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	10	3,5%
2	Baik	148	52,1%
3	Cukup Baik	126	44,4%
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.4 pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Baik.

- b. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Ketanggapan (*responsiveness*).

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kualitan ketanggapan (*responsiveness*) ditampilkan pada tabel :

Tabel 4.5  
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	40	14,1
	Baik	122	43,0
	Cukup Baik	122	43,0
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
2.	Petugas selalu cepat dan tanggap dalam menangani pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	20	7,0
	Baik	135	47,5
	Cukup Baik	127	44,7
	Tidak Baik	1	4
	Sangat Tidak Baik	1	4
3.	Petugas menjawab dengan tanggap setiap pertanyaan pasien dengan ramah dan jelas dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	23	8,1
	Baik	154	54,2
	Cukup Baik	107	37,7
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
4.	Petugas selalu tanggap dalam permintaan pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	17	6,0
	Baik	142	50
	Cukup Baik	125	44
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
5.	Petugas selalu tanggap saat memberikan obat pada pasien?		
	Sangat Baik	34	12,0
	Baik	131	46,1
	Cukup Baik	117	41,2
	Tidak Baik	2	7
	Sangat Tidak Baik	0	0
6.	Petugas tanggap dalam menyikapi keluhan dan masalah pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	25	8,8
	Baik	139	48,9
	Cukup Baik	119	41,9
	Tidak Baik	1	0,4
	Sangat Tidak Baik	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
7.	Informasi yang diberikan Petugas terhadap pasien tetap jelas dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	34	12,0
	Baik	133	46,8
	Cukup Baik	117	41,2
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa kualitas pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Mangkubumi sudah baik. Pada item pertanyaan mengenai kesempatan bertanya pasien kepada petugas terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 122 (43%), item pertanyaan kecepatan dan ketepatan petugas dalam menagani pasien terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 135 (47,5%), item pertanyaan ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 154 (54,2%), item pertanyaan ketanggapan dalam permintaan pasien terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 142 (50%), item pertanyaan ketanggapan dalam memberikan obat terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 131 (46,1%), item pertanyaan ketanggapan dalam menyikapi keluhan pasien terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 139 (48,9%), dan item pertanyaan mengenai pemberian informasi terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 133 (46,8%).

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Ketanggapan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :



Tabel 4.6  
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan  
Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	14	4,9%
2	Baik	156	54,9%
3	Cukup Baik	112	4,9%
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.6 pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Baik.

c. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kualitan jaminan (*assurance*) ditampilkan pada tabel :

Tabel 4.7  
Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan (*assurance*) di Poli  
Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Peuskesmas memiliki petugas yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh?		
	Sangat Baik	21	7,4
	Baik	119	41,9
	Cukup Baik	144	50,7
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
2.	Pasien merasa aman untuk berobat di puskesmas?		
	Sangat Baik	26	9,2
	Baik	131	46,1
	Cukup Baik	125	44,0
	Tidak Baik	1	0,4
	Sangat Tidak Baik	1	0,4

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
3.	Terjaganya kerahasiaan pasien selama dalam perawatan?		
	Sangat Baik	20	7,0
	Baik	126	44,4
	Cukup Baik	138	48,6
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
4.	Pelayanan pengobatan di puskesmas mampu memberikan jaminan kesembuhan bagi pasien?		
	Sangat Baik	23	8,1
	Baik	121	42,6
	Cukup Baik	140	49,3
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
5.	Petugas melayani dengan ramah dan sopan dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	28	9,9
	Baik	136	47,9
	Cukup Baik	118	41,5
	Tidak Baik	2	0,7
	Sangat Tidak Baik	0	0
6.	Pemeriksaan dokter mampu menjamin ketepatan diagnosa penyakit?		
	Sangat Baik	20	7,0
	Baik	118	41,5
	Cukup Baik	146	51,4
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
7.	Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	34	12,0
	Baik	141	49,6
	Cukup Baik	109	38,4
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa kualitas pada dimensi Jaminan di Puskesmas Mangkubumi sudah baik. Pada item pertanyaan petugas memiliki kehandalan sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 144 (50,7%), item pertanyaan keamanan pasien untuk berobat terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 131 (46,1%), item pertanyaan tentang terjaganya kerahasiaan pasien selama dalam perawatan terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 138 (48,6%), item pertanyaan dalam memberikan jaminan kesembuhan terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 140 (49,3%), item pertanyaan petugas melayani dengan ramah dan sopan terbanyak menjawab baik yaitu sebanyak 136 (47,9%). item pertanyaan jaminan ketepatan diagnosa penyakit terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 146 (51,4%), dan item pertanyaan mengenai kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 141 (49,6%).

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Jaminan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan  
Berdasarkan Dimensi Jaminan (*assurance*)

<b>No.</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
1	Sangat Baik	10	3,5%
2	Baik	147	51,8%
3	Cukup Baik	127	44,7%
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.8 pada dimensi Jaminan (assurance) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Baik.

d. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Perhatian (*empathy*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kualitan perhatian (*empathy*) ditampilkan pada table

Tabel 4.9  
Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Perhatian (*empathy*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Petugas menyediakan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien dan keluarga yang cukup?		
	Sangat Baik	27	9,5
	Baik	128	45,1
	Cukup Baik	129	45,4
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
2.	Petugas selalu mengecek suhu tubuh pasien sebelum masuk ke dalam Puskesmas?		
	Sangat Baik	25	8,8
	Baik	139	48,9
	Cukup Baik	110	38,7
	Tidak Baik	8	2,8
	Sangat Tidak Baik	2	0,7
3.	Petugas selalu meluangkan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien?		
	Sangat Baik	19	6,7
	Baik	141	49,6
	Cukup Baik	124	43,7
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
4.	Petugas melayani pasien dengan sabar dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	25	8,8
	Baik	141	49,6
	Cukup Baik	118	41,5
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
5.	Penjelasan mengenai obat yang harus dikonsumsi diberitahukan secara jelas?		
	Sangat Baik	42	14,8
	Baik	120	42,3
	Cukup Baik	119	41,9
	Tidak Baik	3	1,1
	Sangat Tidak Baik	0	0
6.	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien?		
	Sangat Baik	19	6,7
	Baik	129	45,4
	Cukup Baik	136	47,9
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
7.	Komunikasi dengan pasien tetap mudah dan dimengerti dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	31	10,9
	Baik	154	54,2
	Cukup Baik	99	34,9
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa kualitas pada dimensi perhatian di Puskesmas Mangkubumi sudah baik. Pada item pertanyaan mengenai waktu untuk berkonsultasi terpenuhi terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 129 (45,4%), pada item pertanyaan mengenai pengecekan suhu tubuh oleh petugas terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 139 (48,9%), pada item pertanyaan mengenai waktu yang diberikan untuk berkonsultasi terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 141 (49,6%), pada item pertanyaan mengenai petugas melayani pasien dengan sabar terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 141 (49,6%), pada item pertanyaan mengenai penjelasan mengenai obat diberikan secara jelas

terbanyak menjawab Baik yaitu sebanyak 120 (42,3%), pada item pertanyaan mengenai perlakuan yang diberikan kepada pasien terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 136 (47,9%), pada item pertanyaan mengenai komunikasi kepada pasien tetap mudah dan dimengerti terbanyak menjawab Baik sebanyak 154 (54,2%).

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Perhatian memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.10  
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan  
Berdasarkan Dimensi Perhatian (*empathy*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	13	4,6
2	Baik	162	57,0
3	Cukup Baik	109	38,4
4	Tidak Baik	0	0
5	Sangat Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.10 pada dimensi Perhatian (*empathy*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Baik.

e. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kualitas bukti fisik (*tangibles*) ditampilkan pada table

Tabel 4.11  
Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Peralatan yang digunakan di puskesmas terlihat canggih dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	20	7,0
	Baik	109	38,4
	Cukup Baik	151	53,2
	Tidak Baik	3	1,1
	Sangat Tidak Baik	1	0,4
2.	Ruang tunggu pasien tidak berdempetan, bersih dan nyaman dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	12	4,2
	Baik	112	39,4
	Cukup Baik	154	54,2
	Tidak Baik	6	2,1
	Sangat Tidak Baik	0	0
3.	Tersedianya ruang pemeriksaan yang baik, bersih dan nyaman?		
	Sangat Baik	15	5,3
	Baik	127	44,7
	Cukup Baik	141	49,6
	Tidak Baik	1	0,4
	Sangat Tidak Baik	0	0
4.	Peralatan medis yang tersedia untuk menunjang pengobatan cukup lengkap?		
	Sangat Baik	20	7,0
	Baik	117	41,2
	Cukup Baik	144	50,7
	Tidak Baik	3	1,1
	Sangat Tidak Baik	0	0
	Menyediakan obat-obatan yang lengkap?		
	Sangat Baik	36	12,7
	Baik	113	39,8
	Cukup Baik	114	40,1
	Tidak Baik	21	7,4

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
6.	Petugas berpakaian rapih dan bersih dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Baik	52	18,3
	Baik	140	49,3
	Cukup Baik	92	32,4
	Tidak Baik	0	0
	Sangat Tidak Baik	0	0
7.	Kamar mandi dipuskesmas bersih tersedia air mengalir dan sabun yang memadai?		
	Sangat Baik	21	7,4
	Baik	115	40,5
	Cukup Baik	118	41,5
	Tidak Baik	28	9,9
	Sangat Tidak Baik	2	0,7

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui bahwa kualitas pada dimensi Bukti Fisik di Puskesmas Mangkubumi sudah baik. Pada item pertanyaan mengenai peralatan yang digunakan canggih terbanyak menjawab Cukup Baik yaitu sebanyak 151 (53,2%), pada item pertanyaan mengenai ruang tunggu pasien tidak berdempatan bersih dan nyaman terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 154 (54,2%), pada item pertanyaan mengenai tersedianya ruang pemeriksaan yang baik bersih Dan nyaman terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 141 (49,6%), pada item pertanyaan mengenai peralatan medis lengkap terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 144 (50,7%), pada item pertanyaan mengenai kelengkapan obat di Puskesmas terbanyak menjawab cukup baik yaitu sebanyak 114 (40,1%), pada item pertanyaan mengenai petugas berpakaian rapi dan bersih terbanyak menjawab



Baik 140 (49,3%), pada item pertanyaan mengenai kamar mandi yang bersih dan nyaman terbanyak menjawab Cukup baik yaitu sebanyak 118 (41,5%).

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi Bukti Fisik memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.12  
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	8	2,8
2	Baik	153	53,9
3	Cukup Baik	121	42,6
4	Tidak Baik	2	0,7
5	Sangat Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.12 pada dimensi Bukti fisik (*tangibles*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Baik.

#### D. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhiberbagai harapannya. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009). Adapun hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan responden adalah sebagai berikut:

a. Kepuasan berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi kehandalan (*reliability*) ditampilkan pada tabel:

Tabel 4.13  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan (*reliability*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian pendaftaran tidak berbelit-belit?		
	Sangat Puas	29	10,2
	Puas	101	35,6
	Cukup Puas	152	53,5
	Tidak Puas	2	0,7
	Sangat Tidak Puas	0	0
2.	Petugas selalu melakukan pengecekan suhu tubuh, tekanan darah, dan penimbangan berat badan?		
	Sangat Puas	11	3,9
	Puas	126	44,4
	Cukup Puas	240	49,3
	Tidak Puas	5	1,8
	Sangat Tidak Puas	2	0,7
3.	Petugas ahli saat menangani pasien mulai dari pendaftaran pasien, <i>screening</i> , pemeriksaan oleh dokter, serta pengambilan obat?		
	Sangat Puas	12	4,2
	Puas	146	51,4
	Cukup Puas	123	43,3
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
4.	Pemeriksaan dan pengobatan dilakukan secara cepat dan tepat?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	149	52,5
	Cukup Puas	113	39,8
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
5.	Petugas administrasi selalu datang tepat waktu?		
	Sangat Puas	7	2,5
	Puas	106	37,3
	Cukup Puas	163	57,4
	Tidak Puas	8	2,8
	Sangat Tidak Puas	0	0
6.	Perawat dan dokter selalu datang tepat waktu?		
	Sangat Puas	12	4,2
	Puas	136	47,9
	Cukup Puas	133	46,8
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
7.	Petugas memberikan informasi secara jelas dari mulai prosedur pendaftaran sampai pengambilan obat?		
	Sangat Puas	22	7,7
	Puas	148	52,1
	Cukup Puas	110	38,7
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa kepuasan pada dimensi kehandalan di Pusekesmas Mangkubumi sudah Puas. Pada item pertanyaan mengenai prosedur penerimaan pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 152 (53,5%), pada item pertanyaan mengenai pengecekan suhu tubuh oleh petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 240 (49,3%), pada item pertanyaan mengenai keahlian petugas dalam menangani pasien terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 146 (51,4%), pada item pertanyaan mengenai pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 149 (52,5%), pada item pertanyaan mengenai ketepatan waktu petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 163 (57,4%), pada item

pertanyaan mengenai petugas melakukan *screening* terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 136 (47,9%), pada item pertanyaan informasi yang diberikan petugas terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 148 (52,1%).

Kepuasan berdasarkan dimensi Kehandalan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.14  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan  
(*reliability*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	8	2,8
2	Puas	146	51,4
3	Cukup Puas	127	44,7
4	Tidak Puas	3	1,1
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.14 pada dimensi *Reliability* (kehandalan) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Puas.

b. Kepuasan berdasarkan dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) ditampilkan pada tabel

Tabel 4.15  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) di  
Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	120	42,3
	Cukup Puas	143	50,4
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
2.	Petugas selalu cepat dan tanggap dalam menangani pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	15	5,3
	Puas	105	37,0
	Cukup Puas	160	56,3
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0
3.	Petugas menjawab dengan tanggap setiap pertanyaan pasien dengan ramah dan jelas dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	131	46,1
	Cukup Puas	131	46,1
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0
4.	Petugas selalu tanggap dalam permintaan pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	9	3,2
	Puas	125	44,0
	Cukup Puas	146	51,4
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0
5.	Petugas selalu tanggap saat memberikan obat pada pasien?		
	Sangat Puas	34	12,0
	Puas	138	48,6
	Cukup Puas	110	38,7
	Tidak Puas	2	0,7
	Sangat Tidak Puas	0	0
6.	Petugas tanggap dalam menyikapi keluhan dan masalah pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	16	5,6
	Puas	153	53,9
	Cukup Puas	115	40,5
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
7.	Informasi yang diberikan Petugas terhadap pasien tetap jelas dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	25	8,8
	Puas	118	41,5
	Cukup Puas	137	48,2
	Tidak Puas	4	1,4

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui bahwa kepuasan pasien pada dimensi ketanggapan di Puskesmas Mangkubumi sudah Puas. Pada item pertanyaan kesempatan waktu untuk bertanya kepada petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 143 (50,4%), pada item pertanyaan mengenai ketepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 160 (56,3%), pada item pertanyaan mengenai ketanggapan petugas dalam menjawab pertanyaan pasien terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 131 (46,1%), pada item pertanyaan mengenai ketanggapan petugas dalam permintaan pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 146 (51,4%), pada item pertanyaan mengenai ketanggapan petugas saat memberikan obat terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 138 (48,6%), pada item pertanyaan ketanggapan petugas dalam menyikapi keluhan pasien terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 153 (53,9%), pada item pertanyaan mengenai pemberian informasi jelas kepada pasien terbanyak menjawab cukup puas 137 (48,2%).

Kepuasan berdasarkan dimensi Ketanggapan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.16  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan  
(*responsivness*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	10	3,5
2	Puas	137	48,2
3	Cukup Puas	134	47,2
4	Tidak Puas	3	1,1
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.16 pada dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Cukup Puas, sedangkan jumlah jawaban responden paling sedikit berada dikategori Sangat Tidak Puas.

c. Kepuasan berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi Jaminan (*assurance*) ditampilkan pada tabel:

Tabel 4.17  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan (*assurance*) di Poli  
Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Peuskemas memiliki petugas yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh?		
	Sangat Puas	21	7,4
	Puas	107	37,7
	Cukup Puas	154	54,2
	Tidak Puas	2	0,7
	Sangat Tidak Puas	0	0
2.	Pasien merasa aman untuk berobat di puskesmas?		
	Sangat Puas	21	7,4
	Puas	119	41,9
	Cukup Puas	144	50,7
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
3.	Terjaganya kerahasiaan pasien selama dalam perawatan?		
	Sangat Puas	20	7,0
	Puas	135	47,5
	Cukup Puas	128	45,1
	Tidak Puas	1	4
	Sangat Tidak Puas	0	0
4.	Pelayanan pengobatan dipuskesmas mampu memberikan jaminan kesembuhan bagi pasien?		
	Sangat Puas	21	7,4
	Puas	121	42,6
	Cukup Puas	139	48,9
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
5.	Petugas melayani dengan ramah dan sopan dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	113	39,8
	Cukup Puas	148	52,1
	Tidak Puas	5	1,8
	Sangat Tidak Puas	0	0
6.	Pemeriksaan dokter mampu menjamin ketepatan diagnosa penyakit?		
	Sangat Puas	17	6,0
	Puas	114	40,1
	Cukup Puas	151	53,2
	Tidak Puas	2	0,7
	Sangat Tidak Puas	0	0
7.	Petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pasien dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	26	9,2
	Puas	130	45,8
	Cukup Puas	126	44,4
	Tidak Puas	2	0,7
	Sangat Tidak Puas	0	0



Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui bahwa kepuasan pada dimensi Jaminan di Puskesmas Mangkubumi sudah Baik. Pada item pertanyaan mengenai keandalan petugas dalam menangani pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 154 (54,2%), pada item pertanyaan mengenai keamanan yang diberikan petugas selama pengobatan terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 144 (50,7%), pada item pertanyaan mengenai terjaganya kerahasiaan pasien terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 135 (47,5%), pada item pertanyaan mengenai jaminan kesembuhan bagi pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 139 (48,9%), pada item pertanyaan mengenai keramahan dan kesopanan petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 148 (52,1%), pada item pertanyaan mengenai jaminan ketepatan diagnose penyakit terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 151 (53,2%), pada item pertanyaan mengenai jawaban petugas atas keluhan pertanyaan terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 130 (45,8%).

Kepuasan berdasarkan dimensi Jaminan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut

Tabel 4.18  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan  
(*assurance*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	9	3,2
2	Puas	138	48,6
3	Cukup Puas	136	47,9
4	Tidak Puas	1	0,4
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.18 pada dimensi Jaminan (*assurance*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Puas.

d. Kepuasan berdasarkan dimensi Perhatian (*empathy*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi Jaminan (*empathy*) ditampilkan pada tabel

Tabel 4.19  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi Perhatian (*empathy*) di Poli Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Petugas menyediakan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien dan keluarga yang cukup?		
	Sangat Puas	12	4,2
	Puas	135	47,5
	Cukup Puas	132	46,5
	Tidak Puas	5	1,8
	Sangat Tidak Puas	0	0
2.	Petugas selalu mengecek suhu tubuh pasien sebelum masuk ke dalam Puskesmas?		
	Sangat Puas	14	4,9
	Puas	140	49,3
	Cukup Puas	122	43,0
	Tidak Puas	6	2,1
	Sangat Tidak Puas	2	0,7
3.	Petugas selalu meluangkan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	108	38,0
	Cukup Puas	155	54,6
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
4.	Petugas melayani pasien dengan sabar dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	26	9,2
	Puas	135	47,5
	Cukup Puas	120	42,3
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
5.	Penjelasan mengenai obat yang harus dikonsumsi diberitahukan secara jelas?		
	Sangat Puas	44	15,5
	Puas	136	47,9
	Cukup Puas	101	35,6
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
6.	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien?		
	Sangat Puas	18	6,3
	Puas	120	42,3
	Cukup Puas	145	51,1
	Tidak Puas	1	0,4
	Sangat Tidak Puas	0	0
7.	Komunikasi dengan pasien tetap mudah dan dimengerti dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	29	10,2
	Puas	127	44,7
	Cukup Puas	125	44,0
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui bahwa kepuasan pada dimensi Perhatian di Puskesmas Mangkubumi sudah Puas. Pada item pertanyaan mengenai waktu untuk berkonsultasi kepada petugas terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 135 (47,5%), pada item pertanyaan mengenai pengecakan suhu tubuh sebelum masuk ke Puskesmas terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 140 (49,3%), pada item pertanyaan mengenai konsultasi yang diberikan petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 155 (54,6%), pada item pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan petugas terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 135 (47,5%), pada item pertanyaan mengenai penjelasan yang diberikan mengenai obat yang harus dikonsumsi terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 136 (47,9%),

pada item pertanyaan mengenai perlakuan yang diberikan petugas untuk kesembuhan pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 145 (51,1%), pada item pertanyaan mengenai komunikasi antara petugas dan pasien terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 127 (44,7%).

Kepuasan berdasarkan dimensi Perhatian memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.20  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan  
(*assurance*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	9	3,2
2	Puas	138	48,6
3	Cukup Puas	136	47,9
4	Tidak Puas	1	0,4
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.20 pada dimensi Perhatian (*empathy*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Puas.

- e. Kepuasan berdasarkan dimensi Bukti fisik (*tangibles*)

Distribusi frekuensi *item* pertanyaan pada dimensi Bukti Fisik (*tangible*) ditampilkan pada tabel.

Tabel 4.21  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Dimensi Bukti fisik (*tangibles*) di Poli  
Umum Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2023

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
1.	Peralatan yang digunakan di puskesmas terlihat canggih dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	17	6,0
	Puas	91	32,0
	Cukup Puas	173	60,9
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
2.	Ruang tunggu pasien tidak berdesmpetan, bersih dan nyaman dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	20	7,0
	Puas	104	36,6
	Cukup Puas	150	52,8
	Tidak Puas	10	3,5
	Sangat Tidak Puas	0	0
3.	Tersedianya ruang pemeriksaan yang baik, bersih dan nyaman?		
	Sangat Puas	16	5,6
	Puas	122	43,0
	Cukup Puas	141	49,6
	Tidak Puas	5	1,8
	Sangat Tidak Puas	0	0
4.	Peralatan medis yang tersedia untuk menunjang pengobatan cukup lengkap?		
	Sangat Puas	6	2,1
	Puas	116	40,8
	Cukup Puas	158	55,6
	Tidak Puas	4	1,4
	Sangat Tidak Puas	0	0
5.	Menyediakan obat-obatan yang lengkap?		
	Sangat Puas	31	10,9
	Puas	104	36,6
	Cukup Puas	117	41,2
	Tidak Puas	32	11,3
	Sangat Tidak Puas	0	0

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		F	%
6.	Petugas berpakaian rapih dan bersih dari mulai bagian pendaftaran, <i>screening</i> , pemeriksaan hingga pengambilan obat?		
	Sangat Puas	40	14,1
	Puas	129	45,4
	Cukup Puas	112	39,4
	Tidak Puas	3	1,1
	Sangat Tidak Puas	0	0
7.	Kamar mandi di puskesmas bersih tersedia air mengalir dan sabun yang memadai?		
	Sangat Puas	11	3,9
	Puas	93	32,7
	Cukup Puas	136	47,9
	Tidak Puas	42	14,8
	Sangat Tidak Puas	2	0,7

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui bahwa kepuasan pada dimensi Bukti Fisik di Puskesmas Mangkubumi sudah Cukup Puas. Pada item pertanyaan mengenai peralatan yang digunakan petugas terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 173 (60,9%), pada item pertanyaan mengenai keadaan ruang tunggu pasien terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 150 (52,8%), pada item pertanyaan mengenai ruang pemeriksaan yang tersedia terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 141 (49,6%), pada item pertanyaan mengenai peralatan medis yang cukup lengkap terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 158 (55,6%), pada item pertanyaan mengenai kelengkapan obat terbanyak menjawab cukup puas yaitu sebanyak 117 (41,2%), pada item pertanyaan mengenai pakaian atau penampilan petugas terbanyak menjawab Puas yaitu sebanyak 129 (45,4%), pada item pertanyaan mengenai kenyamanan kamar mandi terbanyak menjawab Cukup Puas yaitu sebanyak 136 (47,9%).

Kepuasan berdasarkan dimensi Kehandalan memiliki beberapa kategori dalam penelitian ini dan kategori tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.22  
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik  
(*tangible*)

No.	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	5	1,8
2	Puas	133	46,8
3	Cukup Puas	141	49,6
4	Tidak Puas	5	1,8
5	Sangat Tidak Puas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>284</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4.12 pada dimensi Bukti fisik (*tangibles*) diatas dapat dilihat bahwa jumlah jawaban responden terbanyak ada dikategori Puas.

#### E. Analisis Bivariat Penelitian

Analisis bivariat ini digunakan untuk membuktikan hipotesis dari penelitian, yaitu apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mangkubumi. Dengan uji statistik dengan uji *rank spearman* dengan tingkat signifikan 5% (0,05) sebagai taraf ( $p < \alpha$ ) dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak atau ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

- a. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik hubungan antara kualitas kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan kehandalan pada pasien rawat jalan disajikan pada Tabel 4.23 di bawah ini.

Tabel 4.23  
 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability*  
 (kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

			Kualitas kehandalan	Kepuasan kehandalan
Spearman's rho	Kualitas kehandalan	Correlation coefficient	1,000	0,392
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	284	284
	Kepuasan kehandalan	Correlation coefficient	0,392	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	284	284

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *rank spearman* didapatkan nilai Sig = 0,000 (Sig<0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kualitas kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan kehandalan dengan nilai korelasi 0,392 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas kehandalan terhadap kepuasan kehandalan serta koefisien korelasi + yang artinya hubungan kedua variabel tersebut searah .

- b. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Responsivness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik hubungan antara kualitas ketanggapan (*responsivness*) dengan kepuasan ketanggapan pada pasien rawat jalan disajikan pada Tabel 4.24



Tabel 4.24  
 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

			Kualitas ketanggapan	Kepuasan ketanggapan
Spearman's rho	Kualitas ketanggapan	Correlation coefficient	1,000	0,384
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	284	284
	Kepuasan ketanggapan	Correlation coefficient	0,384	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	284	284

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *rank spearman* didapatkan nilai Sig = 0,000 (Sig<0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kualitas ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan ketanggapan dengan nilai korelasi 0,384 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas ketanggapan terhadap kepuasan ketanggapan serta koefisien korelasi + yang artinya hubungan kedua variabel tersebut searah

- c. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik hubungan antara kualitas jaminan (*assurance*) dengan kepuasan jaminan pada pasien rawat jalan disajikan pada Tabel 4.25

Tabel 4.25  
 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance*  
 (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

		Kualitas jaminan	Kepuasan jaminan
Spearman's rho	Kualitas jaminan	Correlation coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,431
		N	284
	Kepuasan jaminan	Correlation coefficient	0,431
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	284

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *rank spearman* didapatkan nilai Sig = 0,000 (Sig<0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kualitas jaminan (*assurance*) dengan kepuasan jaminan dengan nilai korelasi 0,431 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas jaminan terhadap kepuasan jaminan serta koefisien korelasi + yang artinya hubungan kedua variabel tersebut searah.

- d. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Empathy* (perhatian) dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik hubungan antara kualitas perhatian (*empathy*) dengan kepuasan jaminan pada pasien rawat jalan disajikan pada Tabel 4.26

Tabel 4.26  
 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy*  
 (perhatian) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mangkubumi Tahun  
 2023

			Kualitas perhatian	Kepuasan perhatian
Spearman's rho	Kualitas perhatian	Correlation coefficient	1,000	0,443
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	284	284
	Kepuasan perhatian	Correlation coefficient	0,443	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	284	284

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *rank spearman* didapatkan nilai Sig = 0,000 (Sig<0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kualitas perhatian (*empathy*) dengan kepuasan perhatian dengan nilai korelasi 0,443 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas perhatian terhadap kepuasan perhatian serta koefisien korelasi + yang artinya hubungan kedua variabel tersebut searah.

- e. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik hubungan antara kualitas bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan jaminan pada pasien rawat jalan disajikan pada Tabel 4.27

Tabel 4.27  
 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*  
 (bukti fisik) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mangkubumi Tahun 2023

			Kualitas bukti fisik	Kepuasan bukti fisik
Spearman's rho	Kualitas bukti fisik	Correlation coefficient	1,000	0,328
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	284	284
	Kepuasan bukti fisik	Correlation coefficient	0,328	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	284	284

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *rank spearman* didapatkan nilai Sig = 0,000 (Sig<0,05) yang artinya terdapat hubungan antara kualitas bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan bukti fisik dengan nilai korelasi 0,328 yang artinya terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas bukti fisik terhadap kepuasan bukti fisik serta koefisien korelasi + yang artinya hubungan kedua variabel tersebut searah.