Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang

Endah Handayani

Ida Faridah

Lastri Mei Winarni

Program Studi Keperawatan, STIKES Yatsi Tangerang

Alamat Korespondensi:
Endah Handayani
Program Studi Keperawatan, STIKES Yatsi Tangerang
Email: Email : endahandayanie@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan Puskesmas adalah kepuasan pasien. Tujuan : Untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang**.** Metode : penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian sebanyak 450 responden dengan sampel 212 responden. Teknik pengambilan sampel memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti yaitu pasien yang berobat jalan di Puskesmas Karawaci Baru KotaTangerang. Hasil **:** penelitian didapatkan bahwa nilai mean pada mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebasar 0,682 dengan nilai P Value 0,000 dan hasil nilai mean pada dimensi countesy terhadap kepuasan sebesar 0,826 dengan nilai P Value 0,000. Kesimpulam : Ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi countesy paling tinggi yaitu sopan santun, bersikap netral, cendrung membela, menghargai pasien dan kebaikan pasien. Saran : yang dapat diberikan sebaiknya Puskesmas Karawaci Baru terus meningkatkan mutu pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pasien sesuai harapan.

Kata kunci : Mutu pelayanan keperawatan; Kepuasan pasien.

Abstract

Background : The main indicator to determine the quality of Puskesmas services is patient satisfaction. Objective: To analyze patient satisfaction with the quality of nursing services at the Tangerang City Health Center. Methods: this research is quantitative with a cross sectional approach. The research population was 450 respondents with a sample of 212 respondents. The sampling technique selected subjects based on specific criteria set by the researchers, namely patients who were either treated or outpatients at the Karawaci Public Health Center Tangerang. Results: the study found that the mean value of service quality on patient satisfaction was 0.682 with a P-value of 0.000 and the mean value of the countesy dimension to satisfaction was 0.826 with a P-value of 0.000. Conclusion: This shows that the highest level of patient satisfaction with the countesy dimension is courtesy, being neutral, tending to defend, respecting patients and patient kindness. Suggestion: what can be given is that the Karawaci Baru Health Center should continue to improve the quality of service in order to provide satisfaction to patients as expected.

Keywords: Quality Of Nursing Service; Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan yang terjadi saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula keinginan masyarakat akan kualitas kesehatan (Wulandari, 2018). Sehingga kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang bisa memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Pemerintah sebagai pelaksana regulasi pemberian pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam proses penyelenggaraan program kesehatan, terutama menjaga kualitas dan mutu pelayanan Kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2021).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah aspek penting dan kunci perawatan kesehatan, dan menjadi bukti bahwa ada pengaruh yang kuat antara jasa yang diberikan oleh petugas kesehatan dan kepuasan pasien (WHO, 2017). Kepuasan pasien adalah kriteria konkrit untuk evaluasi perawatan kesehatan dan oleh karena itu kualitas asuhan keperawatan adalah hal yang mendasar bagi pasien (Shinde & Kapurkar, 2014). Asuhan keperawatan adalah salah satu komponen utama dari pelayanan kesehatan (Buchanan, 2015). Kepuasan pasien dengan asuhan keperawatan sebagai indikator terpenting dari kepuasan keseluruhan dengan perawatan rumah sakit dan tujuan penting dari setiap organisasi perawatan Kesehatan (Goh et al, 2016).

Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan "Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang Tahun 2021".

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional dimana penelitian ini dilakukan terhadap beberapa populasi yang diamati pada waktu yang sama. Dalam hal ini untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat jalan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang sebanyak 450 orang, sedangkan penarikan sampel yang dilakukan memilih subjek berdasarkan kriteria spesifik yang dietapkan peneliti yaitu pasien yang

berobat jalan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang sebanyak 212 responden.

Alat pengumpulan data adalah lembar kuesioner responden dengan isi terkait data demografi pasien seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Selain itu kuesioner kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan.

Data yang didapatkan adalah batasan karateristik seperti umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Dalam penelitian ini, analisa bivariat digunakan untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Adapun teknik analisa data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah uji squer dengan nilai diperoleh p *value* (0,000) <α (0,05) maka ho ditolak .

HASIL

Dari hasil penelitian pada tabel 1, diketahui bahwa dari 212 responden sebagian besar berusia dewasa (20-60 tahun) sebanyak 173 (54,4%), berjenis kelamin laki-laki sebanyak 114 (53,8%), berpendidikan SMA yaitu sebanyak 154 (72,6%) dan bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 89 (42,0%).

Tabel 2, menunjukan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang Tahun 2021 untuk kategori tinggi sebanyak 199 responden (93,8 %) dan kategori sedang sebesar 13 responden (6,2 %).

Tabel 3, menunjukan bahwa mutu pelayanan keperawatan terhadap responden di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang Tahun 2021 untuk kategori baik sebanyak 190 responden (89,6 %) dan kategori cukup sebesar 22 responden (10,4 %).

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Tahun 2021 bahwa 177 responden (88,9%) dari 212 responden mempunyai mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan tinggi. Hasil uji statistic uji Chi Square didapat nilai p = 0,031 berarti p < 0,05, sehingga dapat disimpulkan ada korelasi antara kepuasan pasien engan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Tahun 2021.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Umur

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 212 responden sebagian besar berusia dewasa (20-60 tahun) sebanyak 173 responden (54,4%). Hal ini sejalan dengan penelitian Umar (2014) menyatakan bahwa dengan bertambahnya usia maka kemampuan fisiologis manusia akan menurun dan biasanya dimulai di usia 30-45 tahun. Sebagai contoh, pada usia 50 tahun, seseorang mengalami penurunan kemampuan bernapas maksimalnya 48 mencapai 50%. Di usia yang sama, indeks jantung juga dapat menurun sebanyak

40%. Pada umumnya, tubuh manusia mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% setiap tahunnya. Pada penelitian Siti et al (2015), juga menyebutkan bahwa bertambahnya usia seseorang maka kondisi fisik akan berkurang dan mudah sakit sehingga pemanfaatan fasilitas kesehatan semakin sering.

2. Jenis Kelamin

Dari 212 responden sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 114 responden (53,8 %) dan responden perempuan sebanyak 98 responden (46,2 %). Penelitian ini didukung oleh Vera S (2019) data terbanyak pada periode september - desember 2019 sebanyak 51,7 % yaitu berjenis kelamin laki – laki. Menurut Mufidah cit Akbar (2013) menyatakan bahwa laki-laki memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibandingkan perempuan, sehingga mudahnya terserang penyakit. Hal tersebut 47 akan cenderung menyebabkan laki-laki lebih banyak memanfaatkan layanan kesehatan, khususnya di rumah sakit.

3. Pendidikan

Dari 212 responden sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 154 responden (72,6 %). Hasil ini sesuai dengan penelitian Bayu Prasetyo Soedargo (2019), dimana diketahui hasil analisa didapatkan sebagian besar responden berpendidikan SMA. Hasil penelitian yang di lakukan peneliti saat ini mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA yang artinya dimana mayoritas tingkat pendidikan responden sudah tinggi dimana tingkat pendidikan yang lebih tinggi mempengaruhi persepsi seseorang untuk mengambil keputusan dan bertindak (Notoatmodjo, 2010). Seseorang dengan pendidikan tinggi cenderung untuk mendapatkan dan menerima informasi dan pelayanan keperawatan yang diberikan, baik dari perawat atau tenaga keshatan lain maupun dari orang lain. Hal ini akan berpengaruh pada pengetahuan dan sikap terhadap penilaian kepuasan dalam mendapatkan mutu pelayanan keperawatan di fasilitas kesehatan khususnya puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

4. Pekerjan

Berdasarkan penelitian jumlah terbanyak responden berdasarkan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 89 responden (28 %), wiraswasta 68 responden (21,4 %), tidak bekerja 24 responden (12,3 %), pelajar 15 responden (4,7 %) dan PNS 16 responden (5 %). Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Arminilia, (2017) tentang analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta. Menyatakan distribusi pekerjaan responden tertinggi yaitu 18

responden atau 47,4% bekerja sebagai karyawan.

Status pekerjaan dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam penanganan pelyanan keperawatan yang dialami. Pasien yang bekerja memiliki waktu yang lebih sedikit untuk beristirahat sehingga lebih mudah sakit jika tidak bisa mengatur waktu anatara bekerja dan beristirahat.. Hal ini dikarenakan pasien bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, bahkan ada yang kerja lembur, sehingga terkadang kesehatan tidak diperhatikan. Berbeda dengan pasien yang tidak bekerja yang memiliki waktu berkumpul bersama lebih banyak dan lebih lama. Hal senada diungkapkan oleh Notoatmodjo dalam Tombi (2012), pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 2 hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang 2021 untuk kategori tinggi sebanyak 199 responden (93,8 %) dan kategori sedang sebesar 13 responden (6,2 %). Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anita Karaca (2018) dengan judul Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey. Hasil penelitian menyatakan bahwa Pasien lebih puas dengan “Kepedulian dan Kepedulian Perawat” dan kurang puas dengan “Informasi yang Diberikan”. Pasien (63,9%) menggambarkan asuhan keperawatan yang ditawarkan selama rawat inap adalah sangat baik atau tinggi. Selain itu penelitian menurut Nurul Annisa (2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien baik dan puas sebanyak 100% dengan jumlah 21 responden dalam penelitian yang berjudul Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017.

6. Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan

Berdasarkan tabel 3 menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan terhadap responden di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang 2021 untuk kategori baik sebanyak 190 responden (89,6 %) dan kategori cukup sebesar 22 responden (10,4 %). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Salman Alsaqri (2016) dengan judul Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals, Ha’il City, Saudi Arabia. Hasil penelitian

menyatakan bahwa hasil yang signifikan juga ditemukan antara kinerja pekerjaan staf perawat dan cara penerimaan, dan penerimaan sebelumnya. Secara keseluruhan, kualitas layanan kesehatan di lingkungan tersier di wilayah Ha'il dapat tercermin dari kinerja tiga rumah sakit dalam survei staf perawat dan kepuasan pasien dengan memberikan mutu pelayanan keperawatan yang maksimal. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan masih harus dipenuhi.

7. Mutu Pelyanan Terhadap Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Nilai Di Mensi Mutu Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian table 4 didapatkan bahwa nilai mean pada countersy lebih tinggi yaitu sebesar 20,15 dengan nilai standar deviasi 1,024. Skor countersy terendah 18 dan tertinggi 22. Dapat disimpulkan bahwa dimensi *countesy* merupakan dimensi yang banyak mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang 2021. Courtesy adalah sopan santun yang ada pada diri perawat sendiri. Perawat tidak akan cenderung membela satu pihak, tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka. Perawat juga akan menghargai pendapat pasien, keluarga pasien, dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Vera sesrianty (2019), bahwa harapan yang tinggi juga terjadi pada dimensi empaty dimana aspek ini merupakan bentuk pelayanan keperawatan dengan memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, perawatan diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dimana keadaan ini juga dapat memberikan kenyamanan pada pasien.

Hasil nilai mean pada dimensi countesy terhadap kepuasan sebesar 0,826 dengan nilai P Value 0,000. Hal ini menunjukan bahwa pasien menilai kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi countesy tinggi yaitu sopan santun yang ada pada diri perawat sendiri. Perawat tidak akan cenderung membela satu pihak, tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka. Perawat juga menghargai pendapat pasien, keluarga pasien, dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan pasien. Sedangkan dimensi caring pasien menilai rendah dibanding dengan dimensi yang lain yaitu 0,038, dimana dimensi caring adalah sikap perduli yang ditunjukkan oleh perawat kepada pasiennya. Perawat akan senantiasa memberikan asuhan dengan sikap yang siap tanggap dan perawat mudah

dihubungi pada saat pasien membutuhkan perawatan.

Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pawit P.A (2017), bahwa dimensi sincerity merupakan dimensi yang paling memuaskan pasien yaitu 29,3 % yaitu kejujuran dalam diri perawat. Jujur juga merupkan salah satu kunci keberhasilan perawat dalam hal perawatan kepada pasien. Perawat akan bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan yang dialami pasien. Sedangkan dimensi komunikasi terapeutik mempunyai nilai rata rata ke dua terbesar yaitu 0,594. Dimana komunuikasi terapeutik merupakan salah satu cara yang paling mudah untuk dilakukan perawat dalam memberikan asuhan. Karena komunikasi teraupetik sendiri merupakan cara efektif agar pasien merasa nyaman dan lebih terbuka dengan perawat.

8. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang 2021

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Tahun 2021 bahwa 177 responden (88,9%) dari 212 responden mempunyai mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan tinggi. Hasil uji statistic didapat nilai p = 0,031 berarti p < 0,05, sehingga dapat disimpulkan ada korelasi antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Tahun 2021. Hal ini sejalan dengan penelitian nurul annisa (2017), hasil penelitian ini adalah responden yang menilai mutu pelayanan kurang dan kurang puas sebanyak 82,6% dengan jumlah 19 responden, sedangkan mutu pelayanan baik dan puas sebanyak 100% dengan jumlah 21 responden. Berdasarkan uji korelasi product moment diperoleh nilai sig 0,000, nilai sig lebih kecil dari α = 0,05 menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun dengan keeratan korelasi sangat kuat (r=0,832).[19]

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Kota Tangerang, maka dapat disimpulkan bahwa Rata-rata skor kepuasan pasien menunjukan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang Tahun 2021 untuk kategori tinggi sebanyak 199 responden (93,8 %) dan kategori sedang sebesar 13 responden (6,2 %). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan didapatkan hasil Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru ada korelasi antara

kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

Adriana & Ritonga, 2018. Analysis of Local Financial Management Transparency Based on Websites on Local Government in Java. Jurnal Dinamika Akuntansi, 10(1), 13–26.

Arikunto, S. (2016). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Arminilia, (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan* Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta.

Aryani, D. & Rosita, F., 2010, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 114-126

Bayu Prasetyo Soedargo (2019). *Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pserta BPJS kesehatan* Di rumah Sakit Melania Bogor.

Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseotabilitasnya. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Bustami.2011.Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.

Cruz S, Carvalho AL, Barbosa P, Lamas B. 2015. Morse Fall Scal User's Manual: Quality in Supervion and in Nursing Practice. Social and Behavioral Sciences. 171: 334─9.

Data Informasi survai kepuasasn pasien (SKP) (2020). Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang.

Depkes RI, (2008). Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan. Jakarta : Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan.

Diana Sari W. Irene. (2010). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. Jogjakarta: Nuha Medika

Doghaither, A.H. 2010. Inpatients Satisfaction with Nursing Services at King Khalid University Hospital Riyadh Saudi Arabia. J Family Community Med 7(3): 37-45.

Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.

Fortenberry, J.L. 2010.Cases in Health Care Marketing.Jones and Barlett Publishers, Massachusetts.

Giese & Cote yang dimuat dalam buku karangan Tjiptono & Chandra: Menurut Giese & Cote (Tjiptono & Chandra, 2011: 293). 188 Mengemukakan bahwa "mengidentifikasikan 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan selama periode waktu 30 tahun."

Goh, M. L., Ang, E. N. K., Chan, Y.-H., He, H.-G., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2016). A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. Applied Nursing Research, 31, 126–131.

Ilahi, P.P.2016.Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngarak Sukabumi. Naskah Publikasi.

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care .NursingOpen,6 (December 2018), 535545. https://doi.org/10.1002/nop2.237

Kemenkes, (2021) Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

Khairani Laila. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pasaman Barat. [Thesis]. Padang : UNAND

Kotler Dan Keller, (2015), Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.

Maqsood, Humera, Robina, Chanda, Waqas dan Amir, 2017, Effects Of Hospital Service Quality On Patients Satisfaction And Behavioural Intention Of Doctors And Nurses. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Science, June 2017, hh.556.

Merkouris A (2013), lanara V, Ifantopoulus, and Lemonidou C. *Patient Satisfaction, a key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice*. Journal Of Nursing Management.

Mohammed Mahmoud Al-Momani (2019). *Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan Pasien Medis-Bedah* di Rumah Sakit Umum di Arab Saudi.

Nisya. (2013). Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan. Perpusnas RI: Katalog dalam terbitan.

Notoatmodjo . 2012. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta

Nursalam. 2016. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4. Jakarta : Salemba Medika.

Nursalam.(2011). Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek.Jakarta : Salemba Medika.

Purwoastuti, E. and Walyani, E.S., 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Pp. 11-12.

Rosita, F., (2011). "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 114-126.

Sari, Irene Diana. 2010. Manajemen Pemasaran Usaha kesehatan Cetakan Keempat. Nuha Medika: Yogyakarta.

Sharma, S. K. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care in Public and Private Hospitals. Nursing and Midwifery Research Journal, Vol-9, No.3, July, (February). https://doi.org/10.5958/j.2320-8651.1.2.049

Shelton, P. J. 2010. Measuring and Improving Patient Satisfaction. Jones and Barlett, Maryland.

Shinde, M., & Kapurkar, K. (2014). Patient's satisfaction with nursing care provided in selected areas of tertiary care hospital. International Journal of Science and Research, 3(2), 150–160

Sitepu, R.D. Anastasya. (2011). *Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap. Pelayanan Kesehatan* Di RSU Sidikalang Kabupaten Dairi Tahun 2011. Tidak Diterbitkan.

Suarli.S dan Yanyan Bahtiar. 2012. Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis. Jakarta. Erlangga.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Anita Karaca (2018). Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. Florence Nightingale Hospital School of Nursing, Istanbul Bilim University, Istanbul, Turkey.

Sulistiyowati, B. (2010). Analisa Dimensi Service Quality (ServQual) Terhadap Asuhan Keperawatan di Ruangan Perawatan I dan II RS Sentra Medika. Thesis : Universitas Indonesia.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup !. Andi. Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 38 Tahun 2014 tentang keperawatan. R. jakarta. 2014.

Vera S (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi

Wijono, Dj. 2012. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi.Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.

Wulandari. A (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Umur		
Remaja (11-19 tahun)	14	6,6
Dewasa (20-60 tahun)	173	81,6
Lansia (> 60 tahun)	25	11,8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	114	53,8
Perempuan	98	46,2
Pendidikan		
Tidak sekolah	3	1,4
SD	7	3,3
SMP	27	12,7
SMA	154	72,6
Perguruan Tinggi (S1)	21	9,9
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	24	7,5
Wiraswasta	68	21,7
Swasta	89	28,0
PNS	16	5,0
Pelajar	15	4,7
Total	**212**	**100**

Tabel 2. Didtribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Tinggi	199	93,8
Sedang	13	6,2
Rendah	-	-
Total	**212**	**100**

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	%
Baik	190	89,6
Cukup	22	10,4
Kurang	-	-
Total	**212**	**100**

Tabel 4. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang 2021

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Tinggi		Sedang				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	177	88,9	13	100	190	100	0.031
Cukup	22	11,0	0	0	22	100	
Jumlah	**199**	**99,9**	**13**	**51,7**	**212**	**100**	