

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESETAN MAHARDIKA
FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

Skripsi, 31 Agustus 2024

Tiara Dewi Hapsari, HediYana Yusuf, Erida Fadila

ITEkes Mahardika Cirebon, Indonesia

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN PELAYANAN
KESEHATAN PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS
LEUWIMUNDING KABUPATEN MAJALENGKA**

Xvii + 88 halaman + 10 tabel +19 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Mewujudkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tentunya mengacu pelayanan yang diterimanya salah satu harapan pasien akan merasa puas. Pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai penyedia pelayanan kesehatan yaitu persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan pasien sebagai penerima layanan kesehatan dan masyarakat sangat menginginkan pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka.

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Subyek penelitian dengan populasi sebanyak 100 responden yang datang berobat di Puskesmas Leuwimunding Kabupaten Majalengka dengan Teknik pengambilan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian (38,4%) responden memiliki tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dan responden yang memiliki pelayanan kesehatan (55,6%) dengan kategori tidak baik. Dari uji *Spearman Rank* didapatkan hubungan signifikan, sedang dan positif antara tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan puskesmas $p \text{ value} = 0,001 < \alpha (0,05)$.Sebaiknya puskesmas selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kesehatan dan Pukesmas

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN KESEHATAN MAHARDIKA
FAKULTAS KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

Mini Thesis, 31 August 2024

Tiara Dewi Hapsari, Hedyana Yusuf, Erida Fadila

***RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION LEVELS AND
HEALTH SERVICES AT HEALTH CENTERS IN THE LEUWIMUNDING
HEALTH CENTER WORK AREA***

Xvii + 88 pages + 10 charts + 19 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Realizing patient satisfaction with health services certainly refers to the services they receive, one of the hopes of patients will feel satisfied. Health services that care and focus on the needs, expectations, and values of customers as providers of health services are requirements that must be met in order to provide patient satisfaction as recipients of health services and the community really wants responsible health services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with health center health services in the Leuwimunding Health Center Work Area, Majalengka Regency.

This research method uses descriptive correlation with a cross-sectional approach. Data collection was carried out using a questionnaire. The subjects of the study with a population of 100 respondents who came for treatment at the Leuwimunding Health Center, Majalengka Regency with a purposive sampling technique. Data analysis using the Spearman Rank correlation test The results of the study showed that some (38.4%) respondents had a level of satisfaction with the dissatisfied category and respondents who had health services (55.6%) with a poor category. From the Spearman Rank test, a significant, moderate and positive relationship was obtained between the level of patient satisfaction and health **services at the** health center $p \text{ value} = 0.001 < \alpha (0.05)$. It is better for health centers to always improve the quality of service so that satisfaction and loyalty are created from patients.