GAMBARAN KEPUASAN KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BULANGO KECAMATAN BULANGOUTARA KABUPATEN BONEBOLANGO PROVINSI GORONTALO

JURNAL

SUPRIYANTO BASRI
NIM. C01417205

PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH GORONTALO
GORONTALO
2021

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ISSN 2301– 5691

TEMPLATE PENULISAN ARTIKEL JURNAL ZAITUN JURUSAN KEPERAWATAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MOTIVASI TENAGA KESEHATAN DALAM MENJALANKAN PROTOKOL KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BATUDAA

ARTICLE WRITING TEMPALTE OF ZAITUN JOURNAL IN NURSING DEPARTMENT
THE FACTORS ARE INFIUENCING MOTIVATION OF HEALTH WORKERS IN IMPLEMENTING HEALTH PROTOCOLS DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT BATUDAA HEALTH CENTER

[1]Supriyanto Basri, [2]Sabirin B. Syukur, [3]Harismayanti
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo
Email : supriyantobasri0@gmail.com

ABSTRAK

Supriyanto Basri. Gambaran kepuasan kunjungnan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bulango Kecamatan Bulango Utara Kabupaten Bonebolango Provinsi Gorontalo. Dibimbing oleh SABIRIN B. SYUKUR sebagai ketua dan HARISMAYANTI sebagai anggota.
Virus Corona merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan, sedangkan kepuasan pasien merupakan salah satu fungsi dari manajemen keperawatan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui kepuasan kunjungan pasien rawat jalan dimasa pandemi covid 19 di Puskesmas Bulango. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif non analitik menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional.* Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 40 pasien yang berkunjung pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bulango. Hasil penelitian menunjukan kepuasan pasien berdasarkan Reliability sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 19 responden (47.5), kepuasan pasien berdasarkan Assurace sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 23 responden (57.5), kepuasan pasien berdasarkan Tangibles sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 18 responden (45.0), kepuasan pasien berdasarkan Empathy sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 20 responden (50.0), kepuasan pasien berdasarkan Responsiveness sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 20 responden (50.0). Kesimpulan dalam penelitian yaitu Mutu pelayanan keperawatan selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah baik, akan tetapi perlu di optimalkan pada dimensi Reliability dan Assurace.

Kata Kunci : Covid-19, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

SUPRIYANTO BASRI. An Overview of the Satisfaction of Outpatient Visits During the Covid-19 Pandemic at the Bulango Health Center, North Bulango District, Bonebolango Regency, Gorontalo Province. Supervised by SABIRIN B. SYUKUR as chairman and HARISMAYANTI as member.

Corona virus is a large family of viruses that cause disease in humans and animals, while patient satisfaction is one of the functions of nursing management.The objective of research was to determine the satisfaction of outpatient visits during the Covid 19 pandemic at the Bulango Health Center. The research design used is descriptive non-analytic using quantitative methods with a cross sectional approach.The number of respondents was 40 patients who visited outpatient services at the Bulango Health Center. The results showed that patient satisfaction based on reliability was mostly in the Enough category as many as 19 respondents (47.5), patient satisfaction based on Assurance was mostly in the Enough category as many as 23 respondents (57.5),Patient satisfaction based on Tangibles is mostly in the Good category as many as 18 respondents (45.0), patient satisfaction based on Empathy is mostly in the Good category as many as 20 respondents (50.0), patient satisfaction based on Responsiveness is mostly in the Good category as many as 20 respondents (50.0) . The conclusion is that the quality of nursing services during the Covid-19 pandemic is considered good, but needs to be optimized on the dimensions of Reliability and Assurance.

Keywords: Covid-19, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara pribadi atau bersama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan serta kepuasan pasien. (Antari, 2019). Saat ini kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia, sebagai pengguna jasa layanan kesehatan masyarakat memiliki harapan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan harapannya. (Nisa, 2021)

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), menjelaskan bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan meliputi peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan. Puskesmas terdiri atas upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM), rawat jalan termasuk salah satu bentuk upaya kesehatan perorangan tingkat pertama di puskesmas. Yang menjadi barometer dari mutu pelayanan kesehatan di puskesmas (Yulianto, 2021).

Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan angka kunjungan pasien, hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta diterapkannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan pengendalian sumber virus. Kementerian Kesehatan, 2020). Pembatasan jumlah pasien setiap harinya mengakibatkan pasien diduga berobat ke puskesmas lain sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pasien(Astari, 2021).

Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan memiliki penilaian terhadap kualiatas pelayanan yang baik dan tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya sama atau melebihi harapan. (Antari, 2019).

Menurut Walyani (2015) pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah dileselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Dimensi tersebut yaitu, *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan). *Empathy* (Empati) kepuasan pelanggan,*Tangibles* (wujud nyata) komunikasi, Assurance (kepastian) kepastian yang di dapatkan, sehingga pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan (Arianto,2017).

Sesuai dengan tinjauan langsung di dapatkan bahwa dimensi tangibles di Puskesmas Bulango Utara yaitu kondisi lingkungan berupa fasilitas kesehatan masih belum cukup memadai serta kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana khususnya dalam penggunaan alat pelindung diri. Kemudian untuk dimensi Reliability di Puskesmas Bulango Utara yaitu dalam hal pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien sudah cukup baik hal ini terlihat saat respon pasien setelah di lakukan pelayanan kesehatan.

Untuk dimensi Responsipeness di Puskesmas Bulango Utara Yaitu dalam Hal ini perawat mampu untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Dan dimensi Assurance yang berada di Puskesmas Bulango Utara yaitu perawat memiliki kemampuan dan keterampilan cukup baik, memiliki kesopanan dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien. Serta dimensi Empathy yang berada di Puskesmas Bulango Utara yaitu perawat

masih kurang dalam hal memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu fungsi dari manajemen keperawatan. Manajemen tersebut mencakup kegiatan planning, organizing, actuating, controlling (POAC) terhadap staf, sarana, dan prasarana dalam mencapai tujuan organisasi.

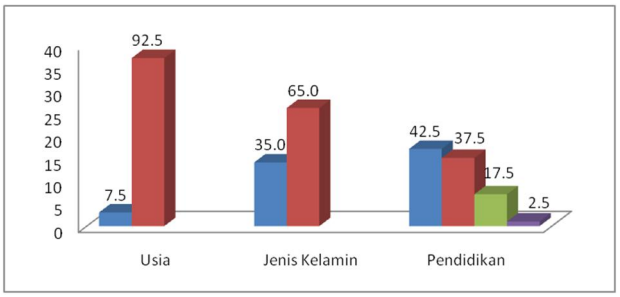
Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul "Gambaran kepuasan kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Bulango Utara ."

DESAIN PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian deskriptif non analitik yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cross sectional yaitu subyek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subyek. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran kepuasan kunjungan pasien rawat jalan pada masa pandemi Covid-19 di puskesmas Bulango utara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung pelayanan rawat jalan di puskesmas bulango sebanyak 271 orang. Sampel dari penelitian ini diambil dari populasi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menurut (Arikunto, 2020) yaitu 15% x 271 hasilnya 40.45 dibulatkan menjadi 40 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pendidikan.

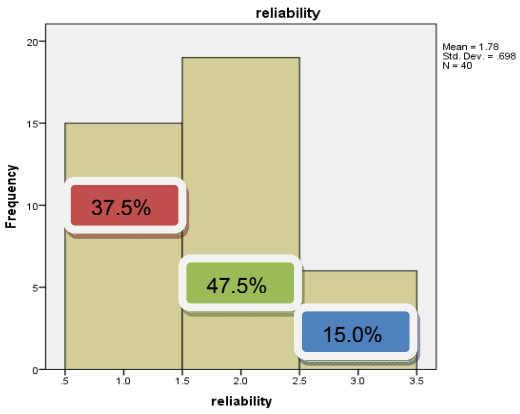


Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden terbanyak dalam penelitian ini adalah dengan kategori deawasa tua yaitu 36-45 tahun sebanyak 37 responden (92.5%), dan berdasarkan hasil diagram batang distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 26 responden (65.0%). Dan paling sedikit yaitu laki-laki sebanyak 14 responden (35.0%). Serta berdasarkan hasil Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan terakhir responden terbanyak dalam penelitian ini adalah SD sebanyak 17 responden (42.5%). Dan paling sedikit yaitu Akademi sebanyak 1 responden (2.5%).

Analisis Univariat

1. Reliability.

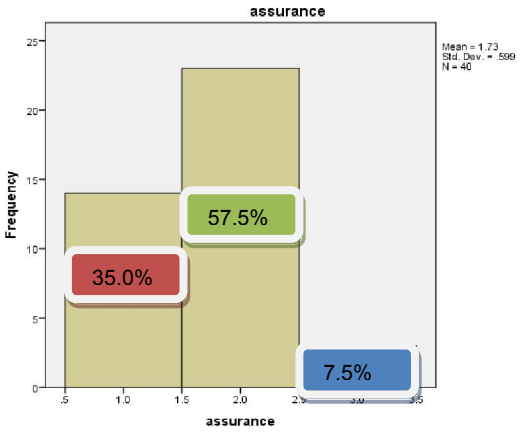


Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian ,

menunjukan kepuasan pasien berdasarkan Reliability di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 19 responden (47.5).

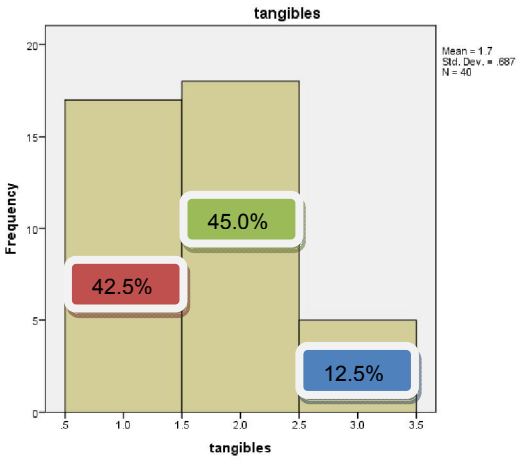
2. Assurace.



Sumber : Data Primer :2021

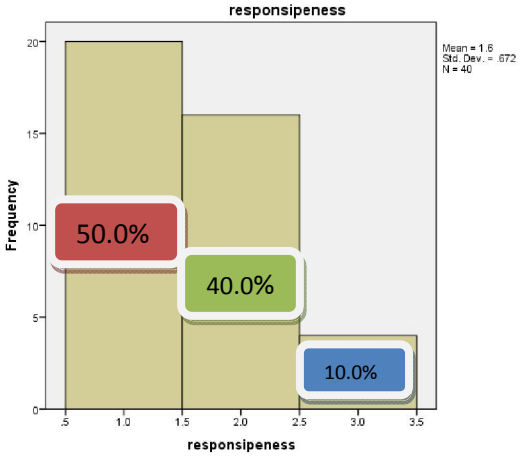
Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan kepuasan pasien berdasarkan Assurace di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 23 responden (57.5).

3. Tangibles



Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan kepuasan pasien berdasarkan Tangibles di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 18 responden (45.0).

5. Responsiveness



Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan kepuasan pasien berdasarkan Responsiveness di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 20 responden (50.0).

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Tangibles.*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan Tangibles di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (45.0). Sesuai dengan Hasil penelitian Pasien merasa cukup puas hal ini tegambar dari dimensi tangibles yang berada di Puskesmas Bulango Utara yaitu kondisi lingkungan yang nyaman berupa fasilitas fisik, dan perlengkapan yang cukup memadai.

Dimensi tangibels yaitu penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Dimensi wujud / tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayan kesehatan yang dapat di lihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilits fisik,

perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasiTangible (bukti langsung), yaitu perbandingan antara harapan dengan kenyataan terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan peralatan komunikasi (brosur, pamflet, dan sebagainya) dari perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penilaian eksterior dan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Reliability.*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kunjungan pasien di ruang rawat jalan berdasarkan Reliability di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (45.0). Sesuai dengan hasil didapatkan bahwa Pasien merasa cukup puas hal ini tergambar dalam dimensi reliability di Puskesmas Bulango Utara khususnya dalam pelayanan yang di berikan oleh perawat hal ini tergambar dalam Reliability di Puskesmas Bulango utara.

Menurut Tjitono (2017), dimensi reliability artinya menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi reliability, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan 4 dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Sebuah rumah sakit dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter, perawatan dijalankan dengan tepat serta penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat (Supranto, 2002).

Dari hasil penelitian tersebur maka peneliti berasumsi bahwa tentang ketepatan waktu merupakan bagian integral dari sistem mutu total. Oleh karena itu ketepatan waktu merupakan bagian dari kepuasan pasien dalam mutu pelayanan.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Responsiveness.*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan Responsiveness di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 21 responden (52.5). Pasien merasa puas khususnya dalam pelayanan yang di berikan oleh perawat hal ini tergambar dalam Responsiveness di Puskesmas Bulango utara yaitu membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pelanggan.

Dimensi responsiveness artinya menunjukkan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi

permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi *responsiveness* pelayanan rawat jalan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu ketanggapan petugas pendaftaran, ketanggapan perawat, ketanggapan dokter, dan ketanggapan petugas apotek. Berdasarkan importance performance analyse melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5.16 diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi responsiveness, hanya tiga atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan satu atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu ketanggapan perawat, ketanggapan dokter, dan ketanggapan petugas apotek. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah ketanggapan petugas administrasi.

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti berasumsi bahwa Kebutuhan pasien terhadap pelayanan administrasi berbagai macam jenisnya. Atribut ini sangat penting karena biasanya pasien mengalami kesulitan untuk melakukan pendaftaran atau pembayaran. Hal ini tentunya membutuhkan kesigapan petugas untuk membantu pasien. Bila hal tersebut diabaikan maka akan timbul kekecewaan terhadap pasien yang pada akhirnya dikhawatirkan akan berpaling ke rumah sakit yang lain.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan Assurace di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 22 responden (55.0).

Sesuai dengan dimensi assurance yang tergambar di Puskesmas Bulango utara yaitu Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Jadi pasien merasa bahwa perilaku perawat yang ada di puskesmas Bulango Utara dapat menciptakan dan menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi pasien.

Assurance artinya kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. (Yuni Triwardani 2017). Dimensi Assurance ini juga menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan.

Dimensi assurance merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan riset yang dilakukan, ada empat aspek dari dimensi ini,yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

Dimensi assurance pelayanan rawat jalan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kejelasan petugas pendaftaran, kejelasan perawat, kejelasan dokter, dan kejelasan petugas apotek. Berdasarkan importance performance analyse melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5.16 diperoleh dari delapan atribut yang mewakili dimensi assurance, hanya tiga atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan satu atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu kejelasan petugas pendaftaran, kejelasan perawat, dan kejelasan dokter. Sedangkan atribut yang belum memuaskan pasien adalah kejelasan petugas apotek.

Selain itu, berdasarkan importance performance analyse melalui tingkat

kesesuaian dimensi pada tabel 5.17 bahwa dimensi assurance sudah dapat memuaskan pasien. Artinya dimensi ini sudah dinilai mampu memberikan jaminan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi. Sebagaimana menurut Kotler (2005) bahwa pengetahuan, kepercayaan, dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan menetapkan problematic pasien, keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa Hubungan yang baik antara perawat dan pasien dapat menciptakan suasana yang dapat membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan karena hal ini dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan Empathy di ruangan rawat jalan puskesmas bulango utara sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 22 responden (55.0). Sesuai dengan tergambar dalam dimensi empathy di Puskesmas Bulango Utara menunjukan bahwa petugas kesehatan khususnya perawat yang berinteraksi dengan pasien bersikap ramah.

Dimensi emphaty artinya menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

Dimensi empati (empathy) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan petugas terhadap pasien (Supranto, 2002).

Dimensi empathy pelayanan rawat jalan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu keramahan petugas pendaftaran, keramahan perawat, keramahan dokter, dan keramahan petugas apotek. Berdasarkan importance performance analyse melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5.16 diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi empathy, hanya satu atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan tiga atribut lainnya yang dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu keramahan petugas apotek

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa setiap manusia memiliki hak dan martabat yang sama, berawal dari pemikiran ini jika dikaitkan dengan hubungan antara pasien dengan petugas kesehatan, kedua belah pihak harus terbuka dan membina hubungan yang serasi.

Penutup

Kesimpulan

Kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Bulango Utara berdasarkan Reliability sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (45.0). Kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Bulango Utara berdasarkan Assurace. sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 22 responden (55.0). Kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Bulango Utara berdasarkan Tangibles sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (45.0). Kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Bulango Utara berdasarkan Empathy sebagian besar adalah dengan

kategori Baik sebanyak 22 responden (55.0). Kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Bulango Utara berdasarkan Responsiveness sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 21 responden (52.5).

DAFTAR PUSTAKA

Suni, N. S. P. (2020). Kesiapsiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona Virus Disease. *Jurnal Info Singkaat*.

Sugiyarto, S. (2020). Pemberdayaan Karang Taruna dalam Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Desa Wonokerto Kecamatan Wonogiri. *Jurnalempathy. Com*. https://doi.org/10.37341/jurnalempathy.v1i1.5

Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasa pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno.

Antari, N. K. N (2019). Gambaran Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali.

Chairunnisa, & Puspita, M. (2021) Gambaran Kepuasan Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan.

Nisa, K. & Yulianto, M. (2020) Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus.

Permana, I. G. A. S. & Krisnawati, K. M. (2017) Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar.

Arianto, R. A. (2017) Gambaran Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Pandak ll Bantul Yokyakarta. Yogyakarta. SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Adian, Y. A. P. (2019) Gambaran tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loket Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. Jurnal.unair.ac.id/JPHRECODE.

Irmawati, S. & Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. Jurnal Katalogis.

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo