

ABSTRAK

Judul : Hubungan Persepsi Pasien Dalam Menerima Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1 Tahun 2022
Nama : Firda Marselia
Program Studi: Ilmu Keperawatan

Puskesmas merupakan salah satu pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertujuan untuk pembangunan kesehatan dan bukti peran serta masyarakat dalam hal tersebut. Namun tidak semua puskesmas memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh persepsi tiap individu yang berbeda, serta banyak faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan seperti, karakteristik pasien, sarana fisik, jaminan, kepedulian, kehandan. Penelitian ini menggunakan kuesioner persepsi pasien untuk melihat persepsi pasien setelah menerima pelayanan kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien untuk menilai kepuasan pasien di Puskesmas Kelurahan Semanan 1. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-sectional* menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi pada 270 responden di Puskesmas Kelurahan Semanan 1. Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner pada bulan Juli. Hasil penelitian ini sebanyak 149 responden (55,2%) memiliki persepsi baik, 150 responden (55,6%) menyatakan sangat puas. Berdasarkan hasil uji analisis *Spearman rho* terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap kepuasan pasien dengan nilai ρ 0,590 dan nilai $p = 0,000$ yang dapat disimpulkan bahwa $p < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Kata Kunci: kepuasan pasien, persepsi pasien, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

Title : *Relationship of Patient in Receiving Health Service with Patient Satisfaction at the Semanan 1 Village Health Center*
Name : **Firda Marselia**
Study Program : **Nursing**

Puskesmas is one of the first-level health services that aims to develop health and is evidence of community participation in this regard. However, not all puskesmas provide quality services that can provide patient satisfaction. This can be influenced by the perception of each individual who is different, as well as many other factors that can affect satisfaction such as patient characteristics, physical facilities, assurance, care, and reliability. This study uses a patient perception questionnaire to see the patient's perception after receiving health services and a patient satisfaction questionnaire to assess patient satisfaction at the Semanan 1 Village Health Center. 1. This study is a quantitative study with a cross-sectional approach using inclusion and exclusion criteria for 270 respondents at the Puskesmas Kelurahan Semanan 1. Data collection is carried out directly by distributing questionnaires in July 2022. The results of this study were 149 respondents (55.2%) had a good perception, 150 respondents (55.6%) said they were very satisfied. Based on the results of the Spearman rho analysis test there is a relationship between patient perception of patient satisfaction with rho value 0.590 and p value = 0.000 which can be concluded that $p < 0.05$, which means there is a significant relationship between the two variables.

Keyword: *patient satisfaction, patient perception, health service*