

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat	2
Tabel 1. 2 Nilai Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.....	3
Tabel 1. 3 Nilai Kepuasan Masyarakat Tahun 2021	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Operasional dan Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Interpretasi Skala Likers.....	33
Tabel 3. 3 Interval Koefisien Reliabilitas.....	34
Tabel 3. 4 Tafsiran Kuantitatif.....	35
Tabel 4. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2021	39
Tabel 4. 2 Jumlah Kunjungan Baru dan Kunjungan Lama Tahun 2021	39
Tabel 4. 3 Ketersediaan Ketenagaan Puskesmas Jurangmangu.....	40
Tabel 4. 4 Jumlah penduduk berdasarkan kelurahan	42
Tabel 4. 5 Luas wilayah, jumlah penduduk, jumlah RT/RW, dan jumlah KK.....	42
Tabel 4. 6 Identitas responden berdasarkan usia	43
Tabel 4. 7 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4. 8 Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir.....	44
Tabel 4. 9 Identitas responden berdasarkan tingkat pekerjaan	45
Tabel 4. 10 Melayani pasien sesuai dengan kebutuhan	46
Tabel 4. 11 Kesesuaian kinerja petugas puskesmas dengan sistem operasional prosedur (SOP) kerja.....	46
Tabel 4. 12 Ketepatan informasi yang diberikan	47
Tabel 4. 13 Petugas memberikan pelayanan yang sama.....	47
Tabel 4. 14 Presentase indikator kualitas pelayanan	48
Tabel 4. 15 Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	49
Tabel 4. 16 Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	49
Tabel 4. 17 Petugas berkomunikasi, berbicara, dan bersikap secara baik, jelas dan ramah dalam pelayanan.....	50
Tabel 4. 18 Petugas membantu menjelaskan dan mengarahkan perlahan-lahan mengenai kebutuhan pasien	50

Tabel 4. 19 Presentase indikator komunikasi	51
Tabel 4. 20 Kecepatan petugas puskesmas dalam melayani pasien	52
Tabel 4. 21 Petugas memberikan penjelasan secara detail mengenai prosedur pelayanan yang sesuai standar mutu	52
Tabel 4. 22 Dalam memberikan pelayanan dokter maupun petugas lainnya menggunakan bantuan teknologi agar dapat di akses dengan mudah dan cepat	53
Tabel 4. 23 Petugas memberikan respon yang cepat dan cermat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.....	53
Tabel 4. 24 Presentase indikator kecepatan	54
Tabel 4. 25 Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.....	55
Tabel 4. 26 Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik	55
Tabel 4. 27 Dokter mampu menangani setiap pasien sehingga tidak mengalami kewalahan dalam memberikan pelayanan.....	56
Tabel 4. 28 Petugas mampu menjawab setiap permasalahan pada pasien.....	56
Tabel 4. 29 Presentase indikator kemampuan.....	57
Tabel 4. 30 Petugas medis berpengalaman dalam mengobati pasien	58
Tabel 4. 31 Pelayanan pengaduan pasien langsung diatasi.....	58
Tabel 4. 32 Kesiapan petugas mendengar keluhan pasiennya sudah baik	59
Tabel 4. 33 Presentase indikator penyelesaian masalah	59
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Pada Variabel X “Kinerja Pegawai”	60
Tabel 4. 35 Kemudahan pasien dalam menghubungi petugas puskesmas.....	62
Tabel 4. 36 Kejelasan jadwal petugas yang melayani	63
Tabel 4. 37 Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan	63
Tabel 4. 38 Petugas memberikan keamanan dengan baik kepada pasien	64
Tabel 4. 39 Presentase indikator keberadaan pelayanan.....	64
Tabel 4. 40 Kemampuan puskesmas dalam mengakomodir kebutuhan pasien.....	65
Tabel 4. 41 Petugas selalu tanggap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan	66
Tabel 4. 42 Petugas melakukan tindakan secara cepat, tepat dan sesuai prosedur.....	66
Tabel 4. 43 Petugas merespons baik dalam menanggapi komplain pasien	67

Tabel 4. 44 Presentase indikator ketanggapan pelayanan.....	67
Tabel 4. 45 Petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu	68
Tabel 4. 46 Ketepatan waktu buka dan tutup jasa pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.....	69
Tabel 4. 47 Petugas tepat waktu dalam menangani pasien gawat darurat	69
Tabel 4. 48 Petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	70
Tabel 4. 49 Presentase indikator jangka waktu pelayanan.....	70
Tabel 4. 50 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan baik.....	71
Tabel 4. 51 Puskesmas didukung dengan tenaga medis yang kompeten sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh.....	72
Tabel 4. 52 Petugas menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab	72
Tabel 4. 53 Petugas bersedia menerima kritik dan saran dari pasien	73
Tabel 4. 54 Presentase indikator profesionalisme pelayanan	73
Tabel 4. 55 Tanggapan Responden Pada Variabel Y “Kepuasan Masyarakat”	74
Tabel 4. 56 Nilai Rata-Rata Variabel X “Kinerja Pegawai”	76
Tabel 4. 57 Nilai Rata-Rata Kepuasan Masyarakat	77
Tabel 4. 58 Validitas Kinerja Pegawai	78
Tabel 4. 59 Validitas Kepuasan Masyarakat.....	79
Tabel 4. 60 Reliabilitas Kinerja Pegawai.....	79
Tabel 4. 61 Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	80
Tabel 4. 62 Analisis Regresi Linear Sederhana	80
Tabel 4. 63 Uji F	82
Tabel 4. 64 Hasil Koefisien Korelasi X dengan Y.....	82