

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Nilai Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Kepuasan	12
Tabel 2.2 Tabel Nilai Kuisisioner Berdasarkan Tingkat Kepentingan	12
Tabel 2.3 Indeks Kepuasan Konsumen (IKP).....	16
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Yang Terdapat Pada UPT Puskesmas Stabat Lama	20
Tabel 4.2 Perhitungan Nilai Variabel Pertama Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan	23
Tabel 4.3 Uji Validitas Data Kepuasan Pelayanan Dan Kepentingan Responden	26
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Letak Puskesmas Yang Strategis Dan Mudah Dijangkau Masyarakat	30
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Dan Kenyamanan Di Puskesmas	31
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Dan Kebersihan Fasilitas Puskesmas Seperti Poli, Ruang Rawat Inap, Dan Toilet	31
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Ruang Tunggu Dan Tempat Duduk Yang Nyaman Dan Memadai	32
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Ruang Rawat Inap Pasien Yang Memadai	32
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Memiliki Ketersediaan Obat Yang Dibutuhkan Pasien	33
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir Yang Aman Dan Nyaman	33
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Mobil <i>Ambulance</i>	34
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Posko Satuan Petugas <i>Covid -19</i>	34
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Vaksin <i>Covid -19</i>	35
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Akses Menuju Dan Menggunakan Fasilitas Puskesmas Mudah Dan Terarah	35

Tabel 4.15	Penilaian Responden Terhadap Keterampilan Dan Kemampuan Petugas Puskesmas (Khususnya Para Dokter) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien	36
Tabel 4.16	Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan, Kemampuan, Dan Kecakapan Petugas Puskesmas Dalam Melayani Pasien	37
Tabel 4.17	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti Oleh Pasien	37
Tabel 4.18	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Berusaha Mengenal Dan Memahami Kebutuhan/Keluhan Pasien	38
Tabel 4.19	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Melayani Pasien Dengan Cepat, Tepat, Dan Efisien	38
Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Dan Kesigapan Dokter Atau Petugas Setiap Saat	39
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Dan Kesigapan Satgas Covid - 19 Dalam Menangani Keluhan Pasien	40
Tabel 4.22	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Memberitahu Para Pasien Kapan Akan Dilayani	40
Tabel 4.23	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Menunjukkan Kesigapan Dalam Menanggapi Keluhan Pasien	41
Tabel 4.24	Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Pasien Dalam Memperoleh Obat Dan Vaksin Sesuai Dengan Keluhan Pasien	41
Tabel 4.25	Penilaian Responden Terhadap UPT Puskesmas Stabat Lama Menjamin Kesembuhan Dan Kepuasan Para Pasien	42
Tabel 4.26	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Dapat Menanamkan Kepercayaan Dan Rasa Nyaman Kepada Pasien	43
Tabel 4.27	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Dapat Menjelaskan Berbagai Pertanyaan Yang Ditanyakan Pasien Dengan Baik Dan Tepat	43
Tabel 4.28	Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Menjamin Kebenaran Atas Resep Obat Yang Diberikan Sesuai Dengan Diagnosa Pasien	44

Tabel 4.29 Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Penuh Perhatian Dan Sabar Dalam Melayani Pasien	45
Tabel 4.30 Penilaian Responden Terhadap Setiap Keluhan Pasien Selalu Ditanggapi Dan Diselesaikan Dengan Baik Oleh Petugas Puskesmas	45
Tabel 4.31 Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Bersikap Ramah Dan Sopan Dalam Melayani Pasien	46
Tabel 4.32 Penilaian Responden Terhadap Petugas Puskesmas Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Dengan Cepat Dan Tepat	47
Tabel 4.33 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Profesional, Ramah, Sigap, Dan Tanggap Dari Petugas Puskesmas Dalam Membantu Kesembuhan Pasien	47
Tabel 4.34 Perhitungan Nilai Mean Tingkat Kepuasan Pelayanan, Nilai Mean Tingkat Kepentingan, Dan Tingkat Kesesuaian Pada Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Puskesmas Stabat Lama	50
Tabel 4.35 Uji <i>Wilcoxon Signed Rank</i> Pada Seluruh Atribut Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Terhadap Pelayanan UPT Puskesmas Stabat Lama	59

