

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Puskesmas Ngaglik II

Puskesmas Ngaglik II terletak di Jalan Palagan Tentara Pelajar Km. 13 Kayunan Desa Donoharjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. Luas wilayah kerja Puskesmas Ngaglik II adalah 21,52 km². Wilayah kerja Puskesmas Ngaglik II terdiri dari 3 desa, yaitu Donoharjo, Sariharjo, dan Sukoharjo. Secara terperinci, wilayah kerja terdiri dari 46 dusun, dengan jumlah 109 RW dan 291 RT. Jumlah tenaga medis di Puskesmas Ngaglik II sebanyak 36 orang, terdiri dari 3 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 6 orang perawat, 2 orang perawat gigi, 7 orang bidan, 2 orang fisioterapi, 3 orang Ahli Teknologi Laboratorium (ATLM), 2 orang apoteker, 2 orang asisten apoteker, 2 orang sanitarian, 3 orang nutrisionis, 1 orang tenaga promkes, dan 1 orang epidemiologi.

Ruang pemeriksaan klinik umum di Puskesmas Ngaglik II merupakan jenis pelayanan yang memberikan pelayanan medis umum kepada pasien atau masyarakat umum berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan penyuluhan untuk mencegah penularan dan komplikasi penyakit serta untuk meningkatkan kesadaran kesehatan masyarakat. Untuk membantu diagnosis dan pengobatan, ruang poliklinik umum di Puskesmas Ngaglik II memiliki termometer, tensimeter, timbangan, stetoskop, pengatur waktu pernapasan, EKG, dan alat kesehatan lainnya. SDM poliklinik umum terdiri dari lima perawat dan tiga dokter umum.

2. Visi dan Misi Puskesmas Ngaglik II

a. Visi Puskesmas Ngaglik II

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan berdaya saing menuju masyarakat Sleman yang berbudaya hidup sehat.

b. Misi Puskesmas Ngaglik II

- 1) Meningkatkan mutu tata kelola Puskesmas dengan dukungan teknologi sarana prasarana dan sumber daya manusia untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Meningkatkan implementasi sistem manajemen mutu secara konsisten dan berkesinambungan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berdaya saing.
- 3) Memberdayakan masyarakat untuk berbudaya hidup sehat melalui optimalisasi kerjasama lintas program dan lintas sektoral

c. Motto

Ngayuh Husada

d. Budaya Mutu

SATRIYA

S: Selaras

A: Akal Budi Luhur

T: Teladan

R: Rela Melayani

I : Inovatif

Y: Yakin Percaya Diri

A: Ahli Profesional

e. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik II

- 1) Poli umum dan Tindakan dokter
- 2) Poli gigi dan mulut
- 3) Poli KIA/KB/Imunisasi
 - a) Imunisasi
 - b) KIA & KB
 - c) ANC
- 4) Poli Tumbuh Kembang
- 5) Pelayanan Laboratorium

- 6) Pelayanan Fisioterapi
- 7) Pelayanan Farmasi
- 8) Pelayanan Konsultasi
 - a) Psikologi
 - b) Gizi
 - c) Sanitasi

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 42 pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dari 54 responden di Puskesmas Ngaglik II. Dengan temuannya menunjukkan pada tabel berikut ini:

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II pada tanggal 7 Juni 2023-12 Juni 2023. Gambaran kepuasan pasien adalah seperti tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngaglik II

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	2	3,7
Cukup Puas	1	1.9
Puas	45	83.3
Sangat Puas	6	11.2
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa banyaknya responden yang memilih kategori kategori Sangat Puas yaitu 6 responden (11,1%), kategori Puas sebanyak 45 responden (83.3%), kategori Cukup Puas sebanyak 1 responden (1.9%) dan kategori Tidak Puas sebanyak 2 responden (1.9%)

2. Karakteristik Responden di Puskesmas Ngaglik II

Karakteristik Responden dalam penelitian ini adalah diukur dengan menggunakan kuisioner yang berjumlah 54 responden yang telah mendapatkan pelayanan di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
17-25 Tahun	11	20.4
26-35 Tahun	14	25.9
36-45 Tahun	7	13.0
46-55 Tahun	15	27.8
56-65 Tahun	7	13.0
Total	54	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu tentang karakteristik umur mayoritas responden berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak (27.8%) .

b. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	5	9.3
SMP	13	24.1
SMA	22	40.7
D1-D2-D3	9	16.7
S1	4	11.1
S2	1	1.9
Total	54	100

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu tentang karakteristik pendidikan terakhir mayoritas responden menunjukkan paling banyak pada pendidikan SMA sebanyak 22 responden (40.7%), dan paling sedikit pada pendidikan S2 yaitu sebanyak 1 responden (1.9%).

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Belum Bekerja	8	14.8
Pegawai Swasta	13	24.1
Wiraswasta	6	11.1
Pelajar/Mahasiswa	4	7.4
Ibu Rumah Tangga	12	22.2
Petani/Buruh	9	16.7
Lainnya	2	3.7
Total	54	100

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.4 dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu tentang karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta yaitu 13 responden (24.1%), dan paling sedikit pada pekerjaan lainnya yaitu 2 responden (3.7)

d. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-Laki	24	44.4
Perempuan	30	55.6
Total	54	100

Sumber: Data Primer 2023

Tabel 4.5 dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu tentang karakteristik jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden (44.4%), dan perempuan yaitu sebanyak 30 responden (55.6%),

Berdasarkan hasil karakteristik diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden paling banyak berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak 27.8% (15 dari 54 responden), menurut pendidikan terakhir responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 40,7% (22 dari responden 54), menurut pekerjaan yaitu sebanyak 24.1% (13 dari responden 54), menurut jenis kelamin perempuan sebanyak 55.6% (30 dari responden 54).

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Di Puskesmas Ngaglik II

Kepuasan dalam penelitian ini adalah diukur dengan menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 42 pertanyaan dengan menggunakan Skala *Likert* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

a. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik) di Puskesmas Ngaglik II

Hasil analisis dimensi *Tangibles* tingkat kepuasan pasien di Klinik Umum sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

<i>Tangibles</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	4	7.4
Cukup Puas	4	7.4
Puas	38	70.4
Sangat Puas	8	14.8
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada dimensi *Tangibles* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas yaitu 8 responden (14.8%), kategori Puas sebanyak 38 responden (70.4%).

b. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Ngaglik II

Hasil analisis dimensi *realibility* tingkat kepuasan pasien di Klinik Umum sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	2	3.7
Cukup Puas	6	11.1
Puas	40	74.1
Sangat Puas	6	11.1
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada dimensi *Reliability* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas yaitu 6 responden (11.1%), kategori Puas sebanyak 40 responden (74.1%).

- c. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Ngaglik II

Hasil analisis dimensi *Responsiveness* tingkat kepuasan pasien di Klinik Umum sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	0	0.0
Cukup Puas	10	18.5
Puas	39	72.2
Sangat Puas	5	9.3
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa pada dimensi *Responsiveness* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas yaitu 5 responden (9.3%), kategori Puas sebanyak 39 responden (72.2%).

- d. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Ngaglik II

Hasil analisis dimensi *Empathy* tingkat kepuasan pasien di Klinik Umum sebagai berikut :

Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

<i>Empathy</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	0	0.0
Cukup Puas	7	13.0
Puas	40	74.1
Sangat Puas	7	13.0
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa pada dimensi *Empathy* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas yaitu 7 responden (13.0%), kategori Puas sebanyak 40 responden (74.1%).

- e. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Ngaglik II.

Hasil analisis dimensi *Assurance* tingkat kepuasan pasien di Klinik Umum sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>		
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Sangat Tidak Puas	0	0.0
Tidak Puas	0	0.0
Cukup Puas	3	5.6
Puas	37	68.5
Sangat Puas	14	25.9
Total	54	100.0

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa pada dimensi *Assurance* banyaknya responden yang memilih kategori Puas sebanyak 37 responden (68.5%) dan kategori Cukup Puas sebanyak 3 responden (5.6%).

C. Pembahasan

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II

Kepuasan pasien di Klinik Umum Puskesmas Nggalik 2 yaitu 3 responden (5.6%) menyatakan cukup puas, 45 responden (83.3%) menyatakan puas, dan 6 responden menyatakan (11.1%) sangat puas. Tingginya tingkat kepuasan pasien di pelayanan kesehatan Puskesmas Nggalik II mencerminkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Ismaniar (2015) kepuasan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arianta (2017) yaitu lebih banyak responden puas (70,2%) terhadap

pelayanan kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dan pada penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2014) tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS Palang Merah Indonesia Bogor yaitu responden lebih banyak puas (93.3%) terhadap pelayanan kesehatannya.

2. Karakteristik Responden di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II

a. Umur

Karakteristik umur mayoritas berumur 46-55 tahun dapat diketahui yang berkunjung kesehatan di Puskesmas Ngaglik II sebanyak 16 responden (55.6%). Hal ini dikarenakan pasien berusia 46-55 tahun termasuk golongan produktif semakin bertambahnya umur atau semakin tua maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas produk semakin tinggi. Hal ini dikarenakan lansia lebih cenderung menerima suatu produk sehingga akan menurunkan permintaan (Ruditya, 2015). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muzer (2020) yaitu pada karakteristik umur menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan umur pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

b. Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden dari segi pendidikan mayoritas responden dengan pendidikan SMA yang berkunjung ke Puskesmas Ngaglik II sebanyak 22 responden (40.7%). Menurut Jennnie et al (2017) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya, sehingga tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah maka diperlukan pelayanan yang memiliki kualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusniar et al

(2012) bahwa tingkat pendidikan memiliki relevansi terhadap pengetahuan seseorang, sehingga hal tersebut berkontribusi pada persepsi masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung menganggap kesehatan sebagai suatu hal yang penting, sehingga kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan masyarakat yang berpendidikan rendah dan penelitian yang dilakukan oleh (Muzer, 2020) yaitu semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin baik juga tingkat kepuasan pasien.

c. Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa dari 54 responden yang telah diberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II rata-rata pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 13 responden (24.1%). Menurut Stefan (2014) responden yang bekerja biasanya memiliki banyak tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

d. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin diketahui dari 54 responden yang telah diberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 responden (55.6%) dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden (44.4%). Menurut Riniyastuti (2013) menunjukkan bahwa perempuan membutuhkan lebih banyak pelayanan kesehatan karena memiliki angka kesakitan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hasil ini sebanding dengan penelitian sebelumnya bahwa sebagian besar responden adalah perempuan.

3. Tingkat Presentase Kepuasan Pasien Pada Klinik Umum Di Puskesmas Ngaglik II Berdasarkan Dimensi

a. Dimensi *Tangibles*

Menurut Nursalam (2014) bukti fisik (*tangibles*) adalah bentuk fisik yang digunakan pegawai sesuai dengan manfaatnya sehingga pelanggan dapat merasakannya, memperoleh rasa puas, dan menunjukkan prestasi kerja dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berdasarkan dimensi *Tangibles* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas (14.8%), kategori Puas (70.4%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Setianingsih (2016) yang berjudul “Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali” dengan hasil menunjukkan bahwa 63,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (*tangible*) meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas dan penelitian yang dilakukan oleh Valentina Wulansari, NLP Dina Susanti, Idah Ayu Wulandari (2017) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas II Terhadap Pelayanan Keperawatan” menyatakan bahwa bukti fisik yaitu termasuk bukti aktualisasi nyata secara fisik yang dapat membantu proses pelayanan dengan manfaat yang dapat dirasakan oleh pasien. Sehingga pasien puas atas pelayanan yang diterimanya. Dapat disimpulkan bahwa item kepuasan pasien dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

b. Dimensi *Reliability*

Menurut Tjiptono (2014) *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan dalam memberikan layanan yang tepat dan cepat. Setiap pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang handal,

artinya setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan dengan pengetahuan yang luas, profesionalisme, dan standar kerja yang tinggi.

Hasil penelitian pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) banyaknya responden yang memilih kategori kategori Puas (74.1%), dan kategori Cukup Puas (14.8%). Pada dimensi ini responden menyatakan kepuasan terutama dalam item dimana pelayanan kesehatan dilakukan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purba (2014) di Puskesmas Hutta Rakyat diketahui presentase pada dimensi *reliability* yaitu dalam kategori puas dan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Yuda Pangestu (2013) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan” mengatakan bahwa suatu rumah sakit dikatakan handal jika penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, sesuai dengan prosedur, pemeriksaan, pengobatan, dan pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat. Jika petugas tidak handal dalam melakukan tugasnya maka kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya tidak akan pernah memuaskan pasien.

c. Dimensi *Responsiveness*

Menurut Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan petugas yang dilakukan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Hasil penelitian pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berdasarkan dimensi *Responsiveness* banyaknya responden yang

memilih kategori Sangat Puas (9.3%), kategori Puas (72.2%) dan kategori Cukup Puas (18.5%). Responden memberikan respon puas pada item dimana petugas Puskesmas Ngaglik II menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Purba (2014) di Puskesmas Huta Raya menunjukkan hasil kepuasan responden dalam pelayanan kesehatan berada dalam kategori puas sebesar 97.32% dan 82.52%. Dapat disimpulkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dalam kategori ketanggapan (*responsiveness*) berada dalam kategori puas.

d. Dimensi *Empathy*

Empati (*empathy*) merupakan kepedulian dalam memberikan perhatian penuh, komunikasi yang baik. Dimensi empati dapat dinilai dari kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, berpenampilan rapi serta keramahan petugas (Walyani, 2015).

Hasil penelitian pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berdasarkan dimensi *Empathy* banyaknya responden yang memilih kategori Sangat Puas (13.0%), kategori Puas (74.1%). Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi *empathy* dapat disebabkan antara lain tingginya tingkat kepedulian dan keramahan para pemberi pelayanan kesehatan tanpa memandang status sosial pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Yanti (2012) yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba” menyatakan bahwa dimensi empati ini perlu dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan karena dalam memberikan pelayanan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan serta pertolongan kepada pasien

dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap perubahan pasien.

e. Dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* (kepastian) yaitu kemampuan petugas atas pengetahuan prosedur secara cepat, jaminan keselamatan. Aspek ini mungkin sangat penting untuk layanan yang mengharuskan pelanggan merasa aman dan terjamin serta memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (Walyani, 2015).

Hasil penelitian pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaglik II berdasarkan dimensi *Assurance* banyaknya responden yang memilih kategori kategori Puas (68.5%) dan kategori Cukup Puas (5.6%).

Kepuasan pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) berada dalam kategori puas juga sejalan dengan penelitian Purba (2014) di Puskesmas Huta Rakyat menyebutkan kepuasan pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) berada dalam kategori puas. Penelitian yang dilakukan oleh Candrawati (2015) menemukan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan (*assurance*) berada dalam kategori puas sebesar 97.32% dan 82.52%.

D. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu mengadopsi kuesioner dari penelitian Emilia (2016) peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner sendiri dikarenakan keterbatasan waktu serta biaya dan dalam proses pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* metode ini merupakan teknik sampling yang sangat banyak digunakan dalam penelitian sebelumnya yang terkait dengan kepuasan pasien.