

ABSTRACT

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION IN HEALTH SERVICES IN PACET PUSKESMAS, MOJOKERTO REGENCY

DINA ROHMADONI

One of the health service facilities in the community is a community health center, commonly called a puskesmas. Puskesmas must have good and quality health services in order to provide satisfaction to patients who can benefit the community. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction in health services at the Pacit Health Center. This research is a descriptive survey research through a quantitative approach using 26 assessment items with a Likert scale. The population of this study were patients at UPT Puskesmas Pacet with a total of 100 respondents. The results of the test using SPSS 24. The service quality of Pacit Health Center on the tangibles dimension is unsatisfactory with a gap score of -0.06. The reliability dimension was also stated to be unsatisfactory with a gap score of -0.04. The responsiveness dimension was stated to be satisfactory with a gap score of 0.03. The assurance dimension is stated to be very satisfactory with a gap score of 0.05. And the empathy dimension is stated to be satisfactory with a gap score of 0.02. The results of measuring the service quality of Pacet Health Center in general can be said to be unsatisfactory with a gap score of -0.032. To improve the quality of health services, the Pacet Health Center needs to improve the state of the bathroom, complete the supply of drugs, increase the accuracy of doctors' diagnoses, and increase the accuracy of drug prescriptions given to patients.

Keywords: Quality of Health Services, Puskesmas, SERVQUAL

ABSTRAK

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PACET KABUPATEN MOJOKERTO

DINA ROHMADONI

Salah satu sarana pelayanan kesehatan di masyarakat adalah pusat kesehatan masyarakat yang biasa disebut puskesmas. Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas pacet. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan 26 item penilaian dengan skala likert. Populasi penelitian ini adalah pasien di UPT puskesmas pacet dengan jumlah 100 responden. Hasil uji menggunakan SPSS 24. Kualitas pelayanan puskesmas pacet pada dimensi *tangibles* adalah kurang memuaskan dengan skor gap -0.06. Dimensi *reability* juga dinyatakan kurang memuaskan dengan skor gap -0,04. Dimensi *responsiveness* dinyatakan memuaskan dengan hasil skor gap 0,03. Dimensi *assurance* dinyatakan sangat memuaskan dengan hasil skor gap 0,05. Dan dimensi *empathy* dinyatakan memuaskan dengan hasil skor gap 0.02. Hasil pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Pacet secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan dengan skor gap -0,032. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Pacet perlu memperbaiki keadaan kamar mandi, melengkapi persediaan obat, meningkatkan akurasi diagnosa dokter, dan meningkatkan ketepatan resep obat yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, SERVQUAL