

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UNIT RAWAT INAP PUSKESMAS GEMOLONG I KABUPATEN SRAGEN

SUYADI -- E2A399176
(2001 - Skripsi)

Salah satu tantangan terbesar dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas dengan tempat tidur adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu pelayanan dan sarana memadai, yang terjangkau dan nyaman serta dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas gemolong I Kabupaten Sragen.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei menggunakan pendekatan cross sectional. Jumlah sample adalah 40 responden yang kriterianya telah ditentukan. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan acuan kuesioner.

Adapun hasil penelitian tingkat kepuasan pasien dapat dikategorikan puas, karena dari 30 jenis pelayanan kesehatan yang masuk kategori sangat puas 7 jenis pelayanan (23,33%), kategori puas 14 jenis pelayanan (46,67%), kategori cukup puas 6 pelayanan (20,0%) sedangkan yang mendapat kategori kurang puas 2 jenis pelayanan (6,67%) serta sangat kurang puas 1 jenis pelayanan (3,33%). Jenis pelayanan dikelompokkan menjadi 8 kelompok yaitu Pelayanan kamar terima, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan kerumahtanggaan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan obat-obatan, pelayanan kondisi fisik dan pelayanan administrasi.

Adapun saran dari hasil penelitian adalah masih perlu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tentang pelayanan kerumahtanggaan mengenai kelengkapan perabot kamar perawatan terutama sprei tempat tidur dan keberadaan serta kebersihan kamar mandi dan WC. Pelayanan makanan mengenai variasi menu makanan serta peningkatan keterampilan puskesmas Gemolong I Kabupaten Sragen untuk meningkatkan mutu pelayanan. Untuk selanjutnya perlu penelitian dengan skala yang lebih luas dan mendalam tentang kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: TINGKAT KEPUASAN PASIEN, RAWAT INAP PUSKESMAS, PELAYANAN KESEHATAN