

ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM DI BALAI PENGOBATAN UMUM PUSKESMAS WONOPRINGGO KABUPATEN PEKALONGAN

SINGGIH NUGROHO -- E2A606089
(2011 - Skripsi)

Keberhasilan dari suatu program dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang tersedia. Di Puskesmas Wonopringgo pada program pelayanan umum, terdapat masalah yaitu pada pasien program pelayanan umum, dimana jumlah angka kunjungan pasien lama dan baru yang cenderung mengalami penurunan. Maka penting untuk mengetahui tingkat kepuasan yang sebenarnya pada pasien umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan terhadap terhadap kepuasan pasien umum di balai pengobatan umum Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan analisis deksriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian adalah pasien umum di BP. Umum sejumlah 98 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner kepuasan yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas ($\alpha > 0,825$) yang terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan SDM, dan pelayanan fasilitas. Berdasarkan uji *chi Square* didapatkan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan administrasi sebesar 88,78%, pelayanan SDM sebesar 92,86%, fasilitas puskesmas 84,69%. Angka ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan cukup baik. Disarankan agar pihak Puskesmas Wonopringgo lebih meningkatkan pelayanan agar didapatkan pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayan, BP Umum