

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017

BIYANDA ENINURKHAYATUN – 25010113120073

(2017 - Skripsi)

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan. Rawat jalan adalah salah satu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Semarang mengalami penurunan dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien tertinggi. Masih ditemukan beberapa keluhan seperti waktu tunggu lama, ruang tunggu kurang nyaman, dan petugas kurang ramah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah 100 responden. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan yaitu 79,70%. Sedangkan tingkat kesesuaian masing-masing dimensi antara lain *tangible* 81,94%, *reliability* 79,36%, *responsiveness* 77,00%, *assurance* 79,44%, dan *empathy* 80,88%. Saran bagi puskesmas diantaranya meningkatkan kenyamanan pasien terhadap ruang tunggu, menambah fasilitas pendukung, menambah jumlah kursi tunggu, menambahkan media informasi, memaksimalkan upaya promotif preventif, tepat waktu, dokter menyampaikan hasil pemeriksaan dan memberikan informasi tentang penyakit pasien, petugas puskesmas cepat tanggap, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan komunikasi yang efektif antara petugas kesehatan dan pasien

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Rawat Jalan, *Importance Performance Analysis*