

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN  
PUSKESMAS BERSTATUS AKREDITASI UTAMA DAN PARIPURNA DI KOTA SEMARANG

NIMAS ARIYANI DAMAYANTI – 25010114140347

(2018 - Skripsi)

Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 menyebutkan bahwa puskesmas wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali. Melalui akreditasi diharapkan manajemen Puskesmas dapat menerapkan Prosedur Standar dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut data kunjungan pasien rawat jalan puskesmas kota Semarang, puskesmas berakreditasi paripurna memiliki tren menurun, sedangkan puskesmas berakreditasi utama memiliki tren cenderung meningkat dan fluktuatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas berakreditasi utama dan paripurna di Kota Semarang berdasarkan aspek dimensi mutu pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah 192 responden. Analisis data meliputi analisis univariat dengan penyajian tabel distribusi frekuensi dan crosstab dan analisis bivariat menggunakan uji beda Mann-Whitney. Hasil univariat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada mutu pelayanan rawat jalan ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan pada puskesmas berakreditasi paripurna cenderung lebih baik dibandingkan dengan puskesmas berakreditasi utama. Hasil crosstab menunjukkan responden berpendidikan tinggi dan tidak menggunakan JKN cenderung kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada dimensi *tangible* ( $p < 0,001$ ), dimensi *reliability* ( $p < 0,001$ ), dimensi *responsiveness* ( $p < 0,001$ ), dimensi *emphaty* ( $p < 0,001$ ), Sedangkan tidak ada perbedaan pada dimensi *assurance* ( $p = 0,346$ ). Disarankan kepada puskesmas untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, memaksimalkan upaya promotif preventif oleh petugas promosi kesehatan puskesmas, mengevaluasi waktu tunggu secara rutin, dan mengadakan evaluasi monitoring terhadap kepuasan pasien mengenai mutu pelayanan secara rutin

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Pasien, Akreditasi Puskesmas