

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA PUSKESMAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH

Oleh

Lis Afia

Keberadaan Puskesmas Kalirejo sangat penting bagi masyarakat, selain menjadi pusat layanan kesehatan yang letaknya terdekat dengan lingkungan tempat tinggal penduduk, Puskesmas Kalirejo juga merupakan lembaga pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki tarif yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas Kalirejo berperan penting dalam upaya mewujudkan kesehatan yang adil dan merata bagi masyarakat.

Masalah dalam penelitian ini adalah terjadi fluktuasi jumlah pasien yang berkunjung, padahal tingkat penyakit umum yang diderita masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kalirejo mengalami peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas layanan pada Puskesmas Kalirejo Lampung Tengah. Penentuan besarnya sampel dengan menggunakan *random sampling* dengan teknik pengampilan sampel dengan *convenience sampling* dan

besarnya sampel yang diperoleh sebanyak 99 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu *Importance-Performance Analysis*/Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan. Analisis menggunakan diagram kartesius, dapat menunjukkan atribut apa saja dari jasa layanan yang dianggap penting dan memuaskan oleh pasien.

Berdasarkan hasil analisis skor rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja layanan Puskesmas Kalirejo (\bar{X}) sebesar 3,64. Skor rata-rata tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas layanan Puskesmas Kalirejo (\bar{Y}) sebesar 4,26. Ini berarti bahwa pada kuadran A (prioritas utama) adalah elemen yang memiliki nilai $\bar{Y} > 4,26$ dan $\bar{X} < 3,64$. Kuadran B (dipertahankan) adalah elemen yang memiliki nilai $\bar{Y} > 4,26$ dan $\bar{X} > 3,64$. Kuadran C (prioritas rendah) adalah elemen yang memiliki nilai $\bar{Y} < 4,26$ dan $\bar{X} < 3,64$. Kuadran D (pelayanan yang berlebihan) adalah elemen yang memiliki nilai $\bar{Y} < 4,26$ dan $\bar{X} > 3,64$.

Disarankan Puskesmas Kalirejo mempertahankan pelaksanaannya untuk pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien. Selain itu Puskesmas Kalirejo perlu memperbaiki prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. Memperbaiki pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. Meningkatkan kemauan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien. Memperbaiki tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan. Dan meningkatkan pengetahuan dokter dan perawat menetapkan diagnosis penyakit.