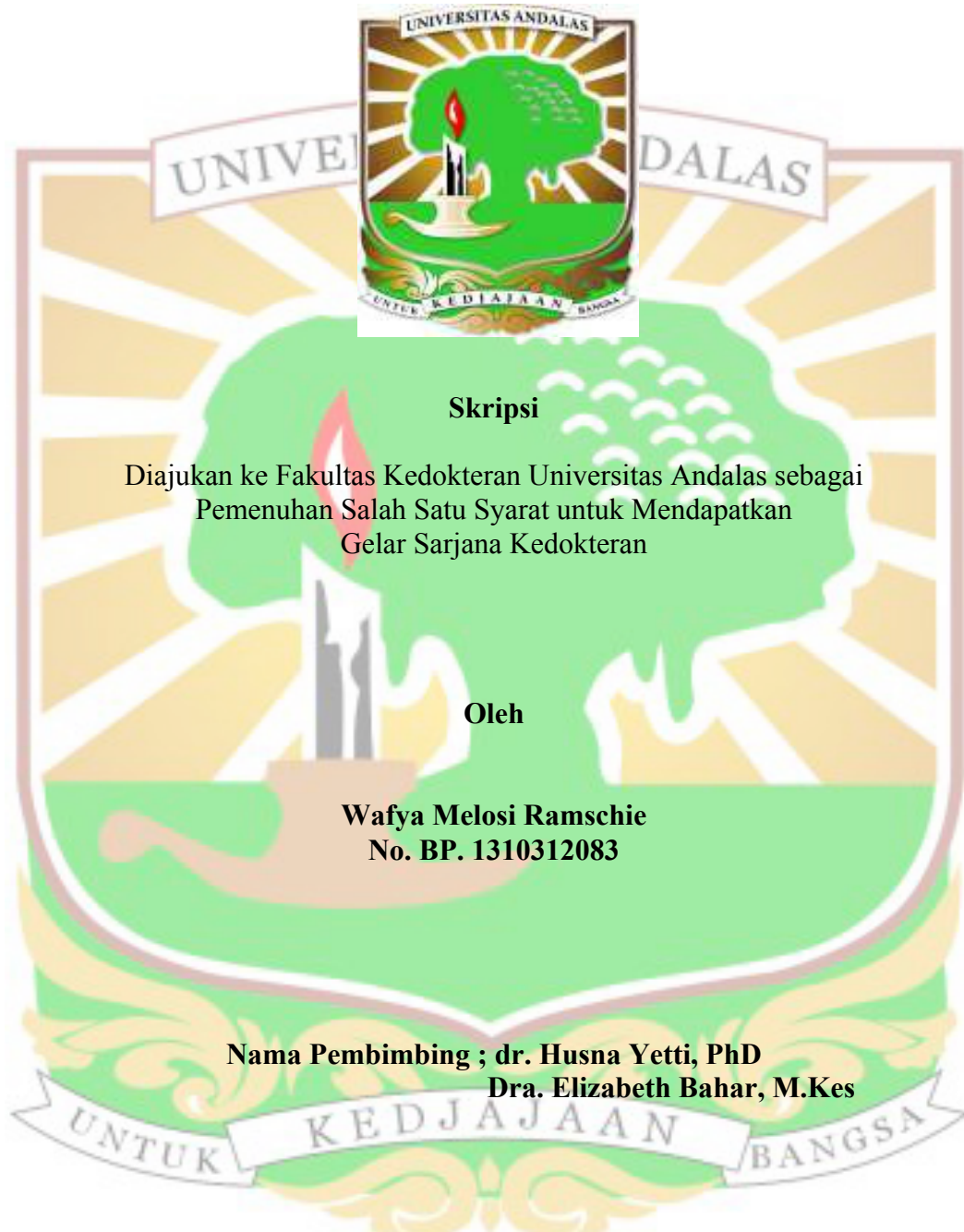


**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN KESEHATAN OLEH DOKTER DI PUSKESMAS PADANG
PASIR PADA TAHUN 2017**



Skripsi

Diajukan ke Fakultas Kedokteran Universitas Andalas sebagai
Pemenuhan Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kedokteran

Oleh

**Wafya Melosi Ramschie
No. BP. 1310312083**

**Nama Pembimbing ; dr. Husna Yetti, PhD
Dra. Elizabeth Bahar, M.Kes**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

PATIENT'S LEVEL OF SATISFACTION IN DOCTOR'S HEALTHCARE SERVICES AT PUSKESMAS PADANG PASIR BY IN 2017

By

Wafya Melosi Ramschie

ABSTRACT

Puskesmas is the most fundamental aspect in determining the quality of Indonesia's health care quality. Doctors, as the first healthcare worker facing the patient at Puskesmas, are pressured to increase their quality in providing health care services so it makes the patient feels satisfied. The aim of this research is to analyze the patient's level of satisfaction in doctor's healthcare services.

This research used descriptive survey method with cross sectional approach. This research was done at General Out-patient Clinic and Eldery Clinic in Puskesmas Padang Pasir from August 2016 to April 2017. The sampling technique used in this research was an accidental sampling and the number of sample were 100 patients. The analysis method used in processing the data were Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

The result of the study showed that patients in Puskesmas Padang Pasir is very satisfied with the quality of doctor's services (78.225%). The average patient's level of satisfaction in each dimensions of quality is also very satisfying, as follows ; reliability (76,125%), responsiveness (78,1%), assurance (76,6%), empathy (79,025%) and tangibles (81,675%). In conclusion, patients in Puskesmas Padang Pasir are very satisfied with the quality of doctor's services in all aspect even there's still some points that they need to improve based on Importance Performance Analysis.

Keywords : Satisfaction, doctor's service quality, Importance Performance Analysis.



GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN OLEH DOKTER DI PUSKESMAS PADANG PASIR PADA TAHUN 2017

Oleh

Wafya Melosi Ramschie

ABSTRAK

Puskesmas merupakan ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Dokter, sebagai tenaga kesehatan yang berhadapan langsung dengan pasien di Puskesmas dituntut untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang dilakukannya sehingga menimbulkan kepuasan pada pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan oleh dokter di Puskesmas Padang Pasir pada tahun 2017.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di Balai Pengobatan Umum dan Balai Pengobatan Lansia Puskesmas Padang Pasir pada bulan November 2016 hingga Januari 2017. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dokter di Puskesmas Padang Pasir sangat memuaskan (78,225%) dimana nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tiap dimensi mutu pelayanan keperawatan sangat memuaskan, yaitu kehandalan (76,125%), daya tanggap (78,1%), jaminan (76,6%), empati (79,025%) dan bukti fisik (81,675%). Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap mutu pelayanan dokter di Puskesmas Padang Pasir walaupun masih ada atribut yang harus ditingkatkan mutunya berdasarkan *Importance Performance Analysis*.

Kata kunci : Kepuasan, mutu pelayanan dokter, Importance Performance Analysis.

