

**ANALISIS MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS DI KOTA SUNGAI PENUH**

**TESIS**

**OLEH:**

**ARDI SUTRA  
BP. 1621312050**



**DOSEN PEMBIMBING I  
Ns. LENI MERDAWATI, S.Kep., M.Kep**

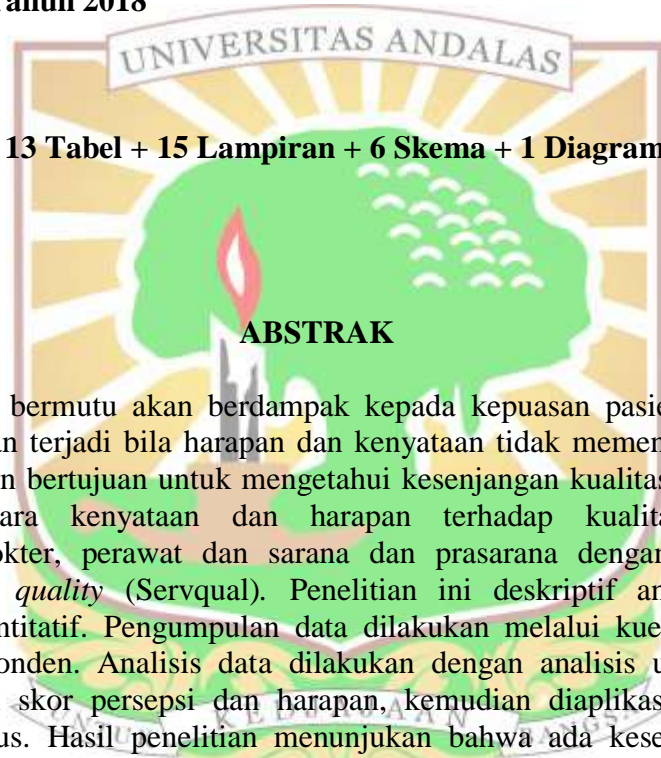
**DOSEN PEMBIMBING II  
Dr. dr. HAFNI BACHTIAR, MPH**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2018**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Juli 2018  
Ardi Sutra

**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien di Puskesmas di Kota  
Sungai Penuh Tahun 2018**



**xiii + 108 Hal + 13 Tabel + 15 Lampiran + 6 Skema + 1 Diagram + 4 Gambar**

**ABSTRAK**

Pelayanan yang bermutu akan berdampak kepada kepuasan pasien, sebaliknya kesenjangan akan terjadi bila harapan dan kenyataan tidak memenuhi keinginan pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kesenjangan kualitas pelayanan di Puskesmas antara kenyataan dan harapan terhadap kualitas pelayanan administrasi, dokter, perawat dan sarana dan prasarana dengan menerapkan metode *service quality* (Servqual). Penelitian ini deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 222 orang responden. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat yaitu membandingkan skor persepsi dan harapan, kemudian diaplikasikan kedalam diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan yang tertinggi pada mutu sarana dan prasarana (-1,31) dan diikuti oleh mutu pelayanan administrasi (-1,19), mutu pelayanan dokter (-1,16) dan mutu pelayanan perawat (-1,01) serta tingkat kepuasan dengan kategori puas sekitar 56,8%. Untuk itu perlu dilakukan manajemen waktu yang baik, meningkatkan kepercayaan diri petugas serta fasilitas sarana yang memadai sehingga tercipta pelayanan yang prima dan mampu memberikan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kesenjangan, kenyataan dan harapan

Daftar Pustaka : 123 (1997 – 2018)

**POST GRADUATE PROGRAM  
NURSING LEADERSHIP AND MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF NURSING, ANDALAS UNIVERSITY**

*Thesis, July 2018*

*ARDI SUTRA*

**An analysis of Service Quality And Patient Satisfaction in Public Health Centre at Sungai Penuh City 2018**

xiii +108 Pages + 13 Table +15 Attachment + 6 Schema + 1 Diagram + 4 pictures



**ABSTRACT**

Quality of service can lead to patient satisfaction and gaps will occur when patient's expectation are not met. The purpose of this study is to assess the service quality of Sungai Penuh City's public health center between the patient's perception and patient's expectation and also patient satisfaction on the quality of administration services, doctors, nurses, facilities and infrastructure by applying service quality method (Servqual). This study is descriptive analytic with a quantitative approach. The sample consisted of 222 patients and collected through questionnaires. Data analysis was performed by univariate analysis that compared the scores of perception and reality, then applied into Cartesian diagrams. The results showed that there were the highest gap in the quality of facilities and infrastructure (-1.31), followed by the quality of administration services (-1.19), the quality of the physician service (-1,16) and the nursing service quality (-1.01) and also patient satisfaction score was approximately 56,8%. This study recommends providing good time management, improving confident of staffs and providing adequate facilities in order to create excellent service and patient satisfaction.

Key words: Service Quality, Patient Satisfaction, Gap, perception and expectation  
References: 123 (1997 – 2018)