

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU  
PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TALU  
KABUPATEN PASAMAN BARAT**



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

**Oleh:**  
**PRISSY MAHISA SANDRA**

**NIM: 1710312099**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG**  
**2022**

## ABSTRACT

### ***PATIENT'S LEVEL SATISFACTION ON THE QUALITY OF OUTPATIENT HEALTH CARE SERVICE AT PUSKESMAS TALU WEST PASAMAN DISTRICT BY IN 2021***

***By  
Prissy Mahisa Sandra***

*Puskesmas is the first-level health facilities that play a role in national health development. Puskesmas are required to have a good quality services so that they're able to satisfy patients. This study was conducted to find out the patient's level satisfaction on the quality of outpatient health care services at Puskesmas Talu by in 2021.*

*The type of research is descriptive with cross sectional survei design. This research was done in Puskesmas Talu from August 2020 to Januari 2022 with accidental sampling as a sampling technique for 100 outpatients. Analyzing data were using Importance Performance Analysis (IPA) and Costumer Satisfaction Index (CSI) with an adopted questionnaire by Sri Handayani as the instrument which contains service quality indicators, including services at registration counter, doctor services, nurse services, medical / non-medical services and the physical environment then wrapped with the ServQual method.*

*The result showed that patients in Puskesmas Talu were very satisfied with the quality of outpatient health care services (86.488%). Dimensions of service quality were considered satisfactory except the reliability dimension, as follows : Tangible (86.741%), Responsiveness (91.771%), Empathy (86.354%), Reliability (81.870%) and Assurance (87.393%).*

*The conclusion is patients in Puskesmas Talu were very satisfied with quality of outpatient health care services eventhough there were some indicators that need to be improved based on IPA.*

***Keywords : Perception, Patient Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index.***

## ABSTRAK

### GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TALU KABUPATEN PASAMAN BARAT TAHUN 2021

Oleh  
**Prissy Mahisa Sandra**

Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berperan dalam pembangunan kesehatan nasional. Puskesmas dituntut untuk memiliki mutu pelayanan baik sehingga mampu memuaskan pasien. Penelitian dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Talu tahun 2021.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain survei *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Talu dari bulan Agustus 2020 hingga Januari 2022 dengan *accidental sampling* sebagai teknik pengambilan sampel terhadap 100 pasien. Analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan instrumen berupa kuesioner adopsi dari Sri Handayani yang didalamnya terdapat indikator mutu pelayanan rawat jalan yaitu pelayanan loket pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medis / non medis dan lingkungan fisik kemudian dibalut dengan metode *ServQual*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Talu sangat puas dengan mutu pelayanan rawat jalan (86.488%). Dimensi mutu pelayanan dinilai memuaskan kecuali pada dimensi kehandalan, antara lain : Wujud nyata (86.741%), Ketanggapan (91.771%), Empati (86.354%), Kehandalan (81.870%) dan Jaminan (87.393%)

Kesimpulan dari penelitian adalah pasien di Puskesmas Talu sangat puas dengan mutu pelayanan rawat jalan walaupun masih terdapat beberapa indikator yang perlu ditingkatkan berdasarkan IPA.

**Kata Kunci** : Persepsi, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis, Indeks Kepuasan Masyarakat.