



KARYA TULIS ILMIAH MAHASISWA

TITLE

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAYANAN TEHNIK DINAS
PUSKESMAS COT BA^{TMU}
KOTA SABANG

ABSTRACT

ABSTRAK

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI UNIT PELAYANAN TEHNIK DINAS PUSKESMAS
COT BA^{TMU}

KOTA SABANG

Sasmiyanti¹, Rahmayani²

Latar Belakang : Dari wawancara awal yang penulis lakukan kepada 10 orang pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas Cot Ba^{TMU} didapatkan bahwa 6 orang diantaranya masih belum puas dengan fasilitas, dan pelayanan yang diberikan. Dan mereka masih kurang nyaman dengan situasi di puskesmas tersebut. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, dan tidak mau berkomentar banyak terhadap fasilitas dan sarana di puskesmas tersebut.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Cot Ba^{TMU} kota Sabang.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan deskriptif analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Cot Ba^{TMU} Kota Sabang pada bulan Januari – April 2017 yang berjumlah 4902 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2017. Analisa data menggunakan SPSS for Windows versi 16.

Hasil Penelitian : dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 98 responden yang diteliti, ada 67 orang (68,3%) mempunyai reliability yang tinggi. ada 65 orang (66,3%) mempunyai tangible yang tinggi, ada 56 orang (57,1%) mempunyai responsiveness yang tinggi. ada 54 orang (55,1%) menyatakan puas terhadap pelayanan di puskesmas cot ba^{TMU}.

Kesimpulan : ada hubungan reliability, tangible dan responsiveness dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cot Ba^{TMU}. Perlu peningkatan pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Dan Perlu penelitian lebih lanjut untuk menggali lebih dalam tentang seberapa jauh kepuasan responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Keyword: Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien