

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di dalam suatu organisasi kesehatan. Kepuasan pasien terdiri dari dimensi kualitas jasa yang perlu dipenuhi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Pada studi pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Mlati I pada bulan Januari 2017 diketahui bahwa masih banyak pasien yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama baik di tempat pendaftaran, maupun di ruang tunggu poliklinik.

Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, tingkat kesenjangan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan, dan mengetahui atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan.

Metode: Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*.

Hasil: Secara umum, 15% responden menyatakan sangat puas, 72% responden menyatakan puas, dan 13% responden menyatakan netral terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan; Pada tingkat kesenjangan dengan metode SERVQUAL (*gap analysis*), nilai *gap tangibles* adalah -0,78, *gap reliability* adalah -2,5, *gap responsiveness* adalah -1,47, *gap assurance* adalah -1,64, dan *gap emphaty* adalah sebesar -2,78; Untuk prioritas perbaikan, terdapat empat atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan, yaitu kecepatan dalam melayani pasien, keramahan dalam memberikan pelayanan, komunikasi yang baik dengan pasien, serta salam dan bertanya keperluan pasien.

Kesimpulan: secara umum pasien sudah puas terhadap kualitas pelayanan, namun masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan, dengan kesenjangan terbesar terjadi pada variabel *emphaty* dan *reliability*, sehingga membutuhkan prioritas perbaikan.

Kata Kunci: kepuasan pasien, dimensi kualitas jasa, *gap analysis*.

Background: *The satisfaction of the patients are one of the factors that plays important roles in improving the quality of service in the health organization. The satisfaction of the patients does consists of dimensions of service quality, those are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. According to the previous studies that is held in Puskesmas Mlati I on January 2017, it was known that there is still a lot of patients complaining about the waiting time for regristration and consultation with the doctor.*

Purpose: *To measure the level of satisfaction of the patients based on five dimensions of service quality, the level of gap of the patient's perception and expectation for the quality of service, and to identify the service attribute that needs the priority to be improved.*

Methods: *The type of research is a descriptive study with quantitative approach and cross sectional design. The sampling are done using slovin method. The sampling technique is using purposive sampling method.*

Results: *Generally, 15% of the respondents stated they are very satisfied, 72% stated satisfied, and the last 13% stated neutral to the service quality that they received; at the gap level, the gap tangibles value is -0.78, the gap reliability value is -2.5, the gap responsiveness value is -1.47, the gap assurance value is -1.64, and the gap emphaty value is -2.78; for the priority for improvements, there are four identified attributes that need the priority of improvements.*

Conclusion: *Based on the results, the patients are generally satisfied toward the service quality, but there are still gaps present between the perception and expectation of the patients toward the service quality, with the largest gap present at the emphaty and reliability variables, so it requires the priority of improvements.*

Key words: *patient's satisfaction, dimensions of service quality, gap analysis.*



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS MLATI I
KABUPATEN SLEMAN DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

UMBU LAIYA BOKAMANU, Susilawati, S.KM.,M.P.H.

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>