

## ABSTRAK

**Latar Belakang:** sebagai sarana pelayanan tingkat pertama, puskesmas bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien dan mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada puskesmas sehingga tercapai loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Puskesmas Sewon II mendapatkan predikat utama pada akreditasi tahun 2017, harapannya kualitas pelayanan yang diterima pasien akan berbanding lurus dengan status akreditasi tersebut. Namun Puskesmas Sewon II cenderung kurang aktif menanggapi respon pasien, terbukti terdapat 13 respon pasien yang masuk pada fasilitas kotak kritik dan saran pada bulan November 2017 sampai dengan Januari 2018 tetapi baru dibuka pada 25 Januari 2018. Selain itu Puskesmas Sewon II belum pernah melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara khusus per unit pelayanan.

**Tujuan:** mengetahui tingkat kepuasan pasien pasca akreditasi tentang kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon II Kabupaten Bantul. Sedangkan tujuan khususnya meliputi mengetahui karakteristik pasien di Puskesmas Sewon II Bantul, mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan ditinjau dari karakteristik pasien.

**Metode:** metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, dan sampel yang diambil adalah 100 orang pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup.

**Hasil:** dari 100 responden 62% menyatakan puas. Tingkat kepuasan tertinggi terletak pada Poli Gigi dan tingkat kepuasan terendah terletak pada KIA.

**Kesimpulan:** kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon II Bantul berada pada kategori puas.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, lima dimensi jasa pelayanan, pelayanan kesehatan

## ABSTRACT

**Background:** as a first-level service facility, puskesmas is responsible for providing quality and qualified public health services so as to provide patient satisfaction and achieve the highest level of health. Quality of service is an important factor that can form the trust of patients to puskesmas so as to achieve their loyalty as consumers of health services and meet customer needs and expectations. Puskesmas Sewon II get the main title on accreditation year 2017, hope the service quality received by patient will be directly proportional to the status of accreditation. However, the Puskesmas Sewon II tended to be less active in responding to the patient's response, proved to be 13 patient responses that entered in the criteria and suggestion facility facility in November 2017 until January 2018 but only opened on January 25, 2018. Besides, Puskesmas Sewon II has never done satisfaction measurement consumers in particular per unit of service.

**Objective:** to know the level of patient satisfaction after accreditation about the quality of outpatient service at Puskesmas Sewon II Bantul. While the specific objectives include knowing the characteristics of patient in Puskesmas Sewon II Bantul, knowing the level of patient satisfaction based on five dimensions of service quality, and knowing the level of patient satisfaction based on five dimensions of service quality in term of patient characteristics.

**Method:** this research method is descriptive research with quantitative and using cross sectional research design. The population in this study was unknown, and the samples taken were 100 outpatients. Data collection technique using closed questionnaires.

**Result:** from 100 respondents 62% expressed satisfaction. The highest satisfaction level lies in Dental Poly and the lowest satisfaction level lies in KIA.

**Conclusion:** patient satisfaction on outpatient service quality at Puskesmas Sewon II Bantul is in satisfied category.

**Keywords:** level of satisfaction, five dimension of service quality, health service