

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. TPP di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta masih terdapat komplain pasien terhadap kecepatan pelayanan petugas. Kepuasan pasien dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa antara lain: dimensi *Tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Tujuan Penelitian : Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik/penampilan (*tangibles*), keandalan (*reliability*), koresponsifan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), serta empati (*emphaty*); dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik.

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *Cross sectional* dan teknik sampel yang digunakan adalah *purposive accidental*. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisa data menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan uji statistik *Kruskal-Wallis* dan *Mann-Whitney*.

Hasil : Berdasarkan hasil penelitian 12% pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di TPP, 84% menyatakan puas, dan 4% menyatakan cukup puas. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi *Assurance* pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik *Kruskal-Wallis* dan *Mann-Whitney* ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (*sig*) sebesar 0.003.

Kata kunci : tingkat kepuasan pasien, lima dimensi kualitas jasa, tempat pendaftaran pasien rawat jalan, karakteristik pasien.

ABSTRACT

Background: Patients' satisfaction is defined as a customer's response towards inappropriateness between previous interest level and actual performance perceived by them after use. Patients or customers' satisfaction is the core of marketing which is oriented on patients/customers. Satisfactory and qualified service will shape patients/customers loyalty. Satisfaction is closely related to word of mouth, thus satisfactory service will result in new customers. Further effect will be continued on the process of improving Puskesmas (Health Centre) image forming. It is because the very strict competition. Thus, each Puskesmas will try to place themselves as good as possible in front of patients/customers so that they are trustworthy to fulfill their needs in health field. Outpatient registration at Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta still there patient complaint to speed service officer. The patients satisfaction could be seen through five dimensions of service quality, such as: dimension of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Objectives: Finding patients' satisfaction distribution based on five quality dimensions of service, such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and difference of patients' satisfaction level based on characteristics.

Method: Research type which is utilized is descriptive research with quantitative approach and Cross Sectional. The sample technique which is utilized is purposive accidental. 100 people patients are taken as the samples. The data collection technique utilizes questionnaire and observation. The data analysis technique uses descriptive statistic using Kruskal-Wallis and Mann-Whitney statistical test.

Result: Based on the research result, 12% states very satisfied, 84% states satisfied, and 4 % states satisfied. Dimension needs to be improved is the dimension of Assurance on the part of the officer's abilities. Based on the Kruskal-Wallis and Mann-Whitney statistical test result, there is patients' satisfaction level difference towards service at outpatient registration place based on educational characteristics, with a value of p (sig) 0.003.

Keywords: patients' satisfaction, five service quality dimension, outpatient registration place, patients' characteristics.