

ABSTRACT

As public service providers, health center services in the District Sungai Lilin and Tungkal Jaya for this still many complaints by the public. On the other hand, Law No. 25 of 2009 on Public Service requires health centers to organize public service quality, affordable and in line with the aspirations and needs of the community. The purpose of this study to determine people's satisfaction with health services in health centers Sungai Lilin and health centers Tungkal Jaya based accessibility of the region.

This study uses survey research design with a descriptive quantitative approach. Location studies done in Sungai Lilin and Suka Damai village with a total sample of 100 patients. Data was collected by questionnaire interviews and observation.

*In general, the analysis shows that most people Sungai Lilin and community Suka Damai not satisfied with the health care that is provided by the clinic. Aspects that are still considered less than satisfactory service responsibility in Sungai Lilin and productivity services in the village Suka Damai. There are differences in satisfaction according to the accessibility of the area. This happens because the influential level of education and income levels on patient satisfaction with health services. There is a strong negative relationship between service satisfaction with the level of education and income levels and Sungai Lilin Village Suka Damai. Therefore, it can be said, that the lower the level of education and income level of the respondents, the higher the respondents' level of satisfaction to health care. This happens because of the high *ekspektasi* respondents to a service. Puskesmas service standards need to be made in accordance with the ability of health centers, community needs and environmental conditions.*

Keywords: Pasien satisfaction, Health Services, Accessibility region.

INTISARI

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pelayanan puskesmas di Kecamatan Sungai Lilin dan Kecamatan Tungkal Jaya selama ini masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Di sisi lain, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut puskesmas untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang bermutu, terjangkau serta sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Lilin dan Puskesmas Tungkal Jaya berdasarkan aksesibilitas wilayah.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Desa Sungai Lilin dan Desa Suka Damai dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner dan observasi.

Secara umum hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Sungai Lilin dan masyarakat Suka Damai belum puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Aspek yang dinilai masih kurang memuaskan adalah responsibilitas pelayanan di Desa Sungai Lilin dan produktivitas pelayanan di Desa Suka Damai. Terdapat perbedaan kepuasan menurut aksesibilitas wilayah. Hal ini terjadi karena berpengaruhnya tingkat pendidikan dan juga tingkat pendapatan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Terdapat hubungan negatif yang kuat antara kepuasan pelayanan dengan tingkat pendidikan dan juga tingkat pendapatan Sungai Lilin dan Suka Damai. Oleh karena itu, dapat dikatakan, bahwa semakin rendah tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan responden maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan responden tersebut terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena tingginya ekspektasi responden terhadap sebuah pelayanan. Perlu dibuat standar pelayanan puskesmas yang sesuai dengan kemampuan puskesmas, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, Aksesibilitas wilayah