

ABSTRAK

Muslimahwaty, 841409035, TingkatKepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo tahun 2013. Skripsi, Jurusan Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo, Dibimbing oleh Rini Fahriani Zees, S.Kep,Ns,M.Kep dan Vik Salamanja S.Kep,Ns.M.Kes

Keberhasilanpenerapan jaminan mutu layanan kesehatan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pasti akan mengurangi atau menghindarkan terjadinya keluhan atau kritikan pasien dan sebaliknya akan mengubah keluhan pasien menjadi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara umum Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuladenggi Kecamatan Telaga Biru Kabupaten Gorontalo tahun 2013.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung sejumlah 236 pasien sedangkan sampel sebanyak 77 pasien yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisa data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh melalui kusioner kemudian dilakukan skorsing dan kategorisasi yang diolah secara manual.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Kepuasan menurut umur kategori kurang yakni sebanyak 64 responden (83,1 %), kepuasan menurut informasi kategori kurang yakni sebanyak 51 responden (66,2 %), kepuasan menurut kompetensi kategori baik yakni sebanyak 71 responden (92,2 %), kepuasan menurut hubungan kategori baik yakni sebanyak 58 responden (75,3 %), kepuasan menurut lingkungan kategori kurang yakni sebanyak 40 responden (51,9 %).

Diharapkan Petugas kesehatan yang bertugas dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu untuk lebih meningkatkan bentuk mutu pelayanan kesehatan yang diberikan agar kepuasan pasien bisa tercapai karena kepuasan pasien merupakan indikator bagi keberhasilan puskesmas terhadap misi fungsinya dalam kegiatan jaminan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Muslimahwaty, 841409035, Level of Patients' Satisfaction toward the Quality of Health Service at Puskesmas of Tuladenggi, Subdistrict of Telaga Biru, District of Gorontalo, 2013. Skripsi, Department of Nursing, Faculty of Sports and Health Sciences, Universitas Negeri Gorontalo, it was supervised by Rini Fahriani Zees, S.Kep,Ns, M.Kep and Vik Salamanja S.Kep,Ns, M.Kes.

The success on applying quality assurance of health service in term of conducting health service will surely reduce or prevent complaints and critics, and change patient's complaints to be patient's satisfaction. The research aimed to find out the level of patient's satisfaction toward the quality of health service at Puskesmas of Tuladenggi 2013.

The research was descriptive research. The population was 236 patients while the samples were amounted 77 patients which were taken from accidental sampling. The data analysis was started by understanding all data which was gained from questionnaire, it was then continued by suspension and categorization which was processed manually.

Research findings showed that the satisfaction based on age as less category amounted 64 respondents (83,1%), information as less category amounted 51 respondents (66,2%), competence as good category amounted 71 respondents (92,2%), relation as good category amounted 58 respondents (75,3%), environment as less category amounted 40 respondents (51,9%).

It is expected from health officer to provide health services which is more concern to increase the quality of health service in order to acquire patient's satisfaction because it indicates the successful indicator for Puskesmas toward quality assurance of service.

Keywords: Satisfaction, the Quality of Health Service

