

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**INDEKS KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI PELAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS LIMBA B KECAMATAN KOTA SELATAN
KOTA GORONTALO**

OLEH

**FITRIYANTI YUSUF
NIM : 811 411 029**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

PEMBIMBING I


Dr. Hj. Rama P Hiola, Dra, M.Kes
NIP. 19540324 198103 2 001

PEMBIMBING II


Sirajuddin Bialangi, SKM M.Kes
NIP. 19741117 200312 1 003

Gorontalo, 05 Januari 2016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat


Dr. Sunarto Kadir, Drs., M.Kes

NIP. 19660918 19203 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

INDEKS KEPUASAN PASIEN DITINJAU DARI PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS
LIMBA B KECAMATAN KOTA SELATAN
KOTA GORONTALO

OLEH

FITRIYANTI YUSUF
NIM : 811 411 029

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin, 11 Januari 2016

Waktu : 08.30 – 10.00 WITA

Penguji

1. Dra. Hj. Rama P Hiola, Dra M.Kes 1.....
NIP. 19540324 198103 2 001
2. Sirajuddien Bialangi, SKM M.Kes 2.....
NIP. 19741117 200312 1 003
3. Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes 3.....
NIP. 19631001 198803 2 002
4. Dr.Sylva Flora Ninta Tarigan, SH,M.Kes 4.....
NIP. 19810227 200812 2 001

Gorontalo, 11 Januari 2016
Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
UNIVERSITAS
FAKULTAS OLAH RAGA DAN KESEHATAN
Dekan
Dr. Lintje Boekoesoe, Dra., M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Fitriyanti Yusuf. 811411029. Indeks kepuasan pasien ditinjau dari pelayanan kesehatan puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr.Hj. Rama P Hiola,Dra, M.Kes. dan Pembimbing II Sirajuddin Bialangi, SKM M.Kes.

Kepuasan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan pasien juga sebagai indikator pertama dari standar suatu Puskesmas dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Lima Indikator pelayanan di Puskesmas yaitu dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (perhatian), dan *tangibles* (kenyataan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien ditinjau dari pelayanan kesehatan Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tehnik persentase. Analisis data dalam penelitian adalah analisis data univariat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 240 orang dengan sampel sebanyak 150 orang. Pada pengambilan sampel yaitu secara *accidental sampling*.

Hasil penelitian analisis data diketahui bahwa Puskesmas Limba B Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Dimana diketahui bahwa pasien yang datang ke puskesmas limba B mengatakan puas berjumlah 89 orang (59.3%) dan yang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan berjumlah 61 orang (40.7%).

Disimpulkan bahwa indeks kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*. Diharapkan kepada Masyarakat sebaiknya dapat memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas dan Pihak Puskesmas harus terus meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas

ABSTRACT

Fitriyanti Yusuf. 811411029. Patient Satisfaction Index in Terms of Health Services of Puskesmas Limba B Subdistrict of Kota Selatan, Kota Gorontalo Department of Public Health, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. The principal supervisor was Dr. Hj. Rama P. Hiola., Dra, M.Kes and the co-supervisor was Sirajuddin Bialangi, SKM, M.Kes.

Satisfaction is the level of someone's feeling after comparing the performance or the result felt by the person and the expectation. Patients' satisfaction is the first indicator for the standard of public health center (Puskesmas) as well and as a measurement of service quality. There are five indicators in Puskesmas in which it can be seen from reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles dimensions. This research is aimed at finding out patient satisfaction index in terms of health services of Puskesmas Limba B, Kota Selatan subdistrict.

This research used quantitative approach with percentage technique. Data analysis was univariate. The populations were 240 people with 150 people as the samples. Sampling used accidental sampling.

The result of the data analysis revealed that Puskesmas Limba B Kota Selatan Gorontalo city provides good and appropriate as it expected by the society in which it is known that patients who come to Puskesmas Limba B claim satisfy reached to 89 people (59.3%) and very satisfy to the services given by health workers reached to 61 people (40.7%).

Therefore, it concluded that patient satisfaction index can be seen from several points, those are: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. It is expected to the society to be able to utilize health services in Puskesmas and Puskesmas should actively improve service quality in order the society feel satisfied with the services.

Keywords: Service, Satisfaction, Puskesmas

