

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan kesehatan, pelayanan yang memuaskan dapat menjadikan daya tarik pasien untuk loyal dalam berobat di puskesmas, Terdapat 5 dimensi yang digunakan untuk pengukuran yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Pengukuran ini dengan membandingkan dua puskesmas yaitu puskesmas Kamal dan puskesmas Socah dengan pengambilan sampel sebanyak 96 pasien dari dua puskesmas yang diambil kuesioner secara teknik sampling purposive. Untuk mengetahui hasil kepuasan, digunakan metode servqual dalam mengukur tingkat kepuasan pasien dari 5 dimensi tersebut, setiap dimensi dengan tingkat kepuasan yang lebih baik dari masing-masing puskesmas dapat dibuat acuan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dari faktor internal, kedua puskesmas memiliki akreditasi yang berbeda, dengan ini dapat dibuat diketahui apakah puskesmas telah layak mendapatkan akreditasi tersebut dengan menyesuaikan dengan faktor eksternal kepuasan pasien yang telah diukur.

Kata kunci: Servqual, kepuasan, puskesmas, teknik sampling, akreditasi

ABSTRACT

The level of patient satisfaction with a waiter is a very important aspect in developing a system of health service provision, satisfying service can make patients attractive for treatment in a health center. There are 5 dimensions used for measurement, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This measurement by comparing two puskesmas namely Kamal puskesmas and Socah puskesmas with a sample of 96 patients from two puskesmas taken by questionnaire by purposive sampling technique. To find out the results of satisfaction, the servqual method is used to measure the level of patient satisfaction from these 5 dimensions, each dimension with a better level of satisfaction from each health center can be made a reference to increase patient satisfaction. From internal factors, the two puskesmas have different accreditations, with this it can be made known whether the puskesmas has been eligible for accreditation by adjusting with external factors that have been measured patient satisfaction.

Keywords: Servqual, satisfaction, health center, sampling technique, accreditation