

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
PEMINATAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
2023**

ABSTRAK

NADHIFAH SALSABILA

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS TERAKREDITASI UTAMA DAN MADYA KECAMATAN CIPUTAT KOTA TANGERANG SELATAN

xvii + 159 halaman + 26 tabel + 2 gambar + 15 lampiran

Pentingnya akreditasi Puskesmas terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat salah satunya adalah untuk menjamin atau meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas. Berdasarkan rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan rawat jalan Puskesmas terakreditasi utama dan madya pada Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan menunjukkan pada angka 83,49 untuk Puskesmas terakreditasi utama dan 87,25 untuk Puskesmas terakreditasi madya. Berdasarkan nilai rata-rata dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang seharusnya Puskesmas dengan status akreditasi yang lebih tinggi, memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas terakreditasi utama dan madya di Kecamatan Ciputat Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional, jumlah sampel penelitian berjumlah 70 pasien rawat jalan Puskesmas terakreditasi utama dan madya dengan teknik sampling stratified random sampling. Teknis analisis data menggunakan analisis univariat yang kemudian dilanjutkan dengan uji bivariat untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien Puskesmas terakreditasi utama dan madya menggunakan uji beda Mann-Whitney U-Test. Hasil analisis bivariat pada dimensi mutu pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan pasien menunjukkan hasil p value < 0,001 (p value < 0,05). Hasil analisis bivariat pada dimensi mutu pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan pasien menunjukkan hasil p value < 0,001 (p value < 0,05) yang menunjukkan adanya perbedaan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan puskesmas utama dan madya.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, akreditasi puskesmas, indeks