

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN POLI UMUM DI KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG

HELWA FIRDAUSA ASTI-25000120002  
2024-SKRIPSI

Klinik pratama perlu melakukan *Quality Improvement* (QI) pada pelayanannya, dengan peningkatan kepuasan pasien (*customer satisfaction*). Sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Serta meminimalisir adanya keluhan dan tercapainya kepuasan pasien. Berdasarkan data JKN, jumlah peserta Klinik Pratama Diponegoro I merupakan tertinggi di Kota Semarang yaitu 27.522 peserta. Berdasarkan wawancara dengan *manager* klinik disebutkan bahwa adanya tingginya laporan keluhan pasien karena mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan poli umumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli umum di Klinik Pratama Diponegoro I melalui kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kualitas (SERVQUAL). Jenis penelitian kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang), sampel penelitian sejumlah 110 pasien poli umum. Analisis data penelitian menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian keseluruhan dimensi kualitas yaitu 95,78%, dengan dimensi *tangible* (96,88%), *reliability* (94,17%), *responsiveness* (96,50%), *assurance* (96,54%), dan *empathy* (94,81%). Berdasarkan analisis kuadran, terdapat item – item yang masih berada dalam kuadran I (prioritas utama) sehingga menjadi prioritas perbaikan untuk klinik, seperti kebersihan toilet, waktu pelayanan, serta sikap petugas yang kurang informatif dan responsif. Oleh karena itu, pihak klinik perlu melakukan perbaikan pada item – item tersebut agar meningkatkan kepuasan pasien poli umum.

Kata Kunci : kepuasan pasien, SERVQUAL, pelayanan poli umum, *Quality Improvement* (QI)