

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PEMERIKSAAN UMUM DI PUSKESMAS MARGA JAYA KOTA BEKASI

ALINDA NANDA AMELIA- 25000120140141
2024-SKRIPSI

Sebagai fasilitas kesehatan publik, puskesmas harus melakukan survei kepuasan masyarakat untuk menilai kualitas atau kualitas layanan yang mereka berikan kepada pasien. Di Puskesmas Margajaya, layanan pemeriksaan umum menerima nilai IKM terendah dan menerima banyak keluhan dibandingkan dengan layanan lain. Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa pasien mengatakan bahwa di ruang tunggu pelayanan pemeriksaan umum banyak nyamuk dan bahwa dokter hanya bertanya tentang keluhan tanpa melakukan pemeriksaan fisik. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan umum yang diberikan di Puskesmas Margajaya Kota Bekasi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode deskriptif analitik dan desain cross-sectional. Metode pengambilan sampel purposive menggunakan 100 responden. Uji analisis data yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan seluruh dimensi adalah 82,13% dengan setiap dimensi *tangible* (87,08%), *reliability* (70,74%), *responsiveness* (89,30%), *assurance* (79,24%) *empathy* (85,04%). Kemudian, berdasarkan hasil tingkat kesesuaian dimensi pelayanan dengan tingkat kesesuaian di atas rata-rata termasuk *tangible*, *responsiveness* dan *empathy*, yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas. Dimensi pelayanan dengan tingkat kesesuaian di bawah rata-rata termasuk *reliability* dan *assurance*, yang menunjukkan bahwa pasien merasa kurang puas sehingga untuk menjaga kualitas pelayanan di Puskesmas Margajaya Kota Bekasi, diperlukan perbaikan pada item pelayanan pemeriksaan umum.

Kata kunci : tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, pemeriksaan umum.