

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS NGESREP**

**SALSA FITRA JUSTITIA-25000121140254  
2025-SKRIPSI**

Kepuasan pasien menjadi indikator yang penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan termasuk di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) digunakan untuk mengukur kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* dilakukan pada pasien poli umum Puskesmas Ngesrep. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mengukur gap antara harapan dan kenyataan pelayanan. Data dianalisis dengan menghitung Tingkat Kesesuaian (Tki) dan pemetaan melalui diagram kartesius. Rata – rata Tki keseluruhan adalah 91,66% (kategori baik). Dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi (92,95%), sedangkan dimensi *responsiveness* memperoleh nilai terendah (89,67%). Diagram kartesius menunjukkan terdapat sembilan item prioritas utama perbaikan diantaranya papan informasi, fasilitas cuci tangan, penjelasan hasil pemeriksaan dokter, serta sikap emlati tenaga kesehatan. Pelayanan poli umum Puskesmas Ngesrep secara umum sudah sesuai dengan harapan pasien, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek *responsiveness*, penjelasan medis yang lengkap, dan empati tenaga kesehatan.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, SERVQUAL, puskesmas