

EVALUASI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PACARKELING SURABAYA

Desy Islameysari Abidin, Sulistyoadi, Rachmad Djamaludin, Ruth Maharani

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah untuk mendirikan layanan kesehatan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu pasien atau keluarga pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 di Tempat Pendaftaran Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Manfaat penelitian ini adalah untuk mendapatkan tambahan pengetahuan dan praktek dalam proses penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat dan harapan pasien di Tempat Pendaftaran Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Jenis Penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pacarkeling Surabaya Bulan Oktober-Desember tahun 2019 diperoleh 10.363 pasien. Peneliti menggunakan sample dengan teknik random sampling di ruang tunggu tempat Pendaftaran Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada Bulan Maret-Mei 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner dan Wawancara. Dari Hasil pengambilan sampel kepuasan pasien di tempat pendaftaran berdasarkan SKM 9 unsur pelayanan menghasilkan nilai = 74,25 dengan kategori Kurang Baik, bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran. Dari sembilan unsur ada unsur yang paling rendah yaitu Waktu Pelayanan, Penanganan, pengaduan saran dan masukan, dan Sarana Prasarana.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan