

**EVALUASI MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI TEMPAT PENDAFTARAN PUSKESMAS MULYOREJO
SURABAYA**

Ridha Paramastri

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan yang utama bagi setiap masyarakat. Semakin meningkatnya pertumbuhan masyarakat Indonesia khususnya di kota besar semakin meningkat pula taraf hidup masyarakat yang salah satunya di bidang kesehatan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada penggunaan pelayanan terutama pada pelayanan kesehatan di puskesmas yang diantaranya 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 Mulyorejo 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 Mulyorejo Surabaya. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mulyorejo Surabaya Bulan Januari-Maret tahun 2019 diperoleh 9981 pasien. Peneliti menggunakan sample dengan teknik random sampling di ruang tunggu tempat pendaftaran Puskesmas Mulyorejo Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada Bulan April-Juli 2019. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner dan Wawancara. Dari hasil pengambilan sampel kepuasan pasien terhadap di tempat pendaftaran berdasarkan SKM 9 unsur pelayanan menghasilkan nilai = 80,71 dengan kategori Baik, bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan di tempat pendaftaran. Dari sembilan unsur ada unsur yang paling rendah yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

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