

## SUMMARY

# GAMBARAN PERSEPSI DAN HARAPAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PETUGAS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEKAYON JAYA KOTA BEKASI TAHUN 2022 BERDASARKAN METODE SERVQUAL

Created by FAKHIRA AZZAHRA

**Subject** : SERVQUAL, KUALITAS PELAYANAN  
**Subject Alt** : SERVQUAL, SERVICE QUALITY  
**Keyword** : Kualitas Pelayanan, Petugas Rawat Jalan, Puskesmas , SERVQUAL

### Description :

Pelayanan rawat jalan yang baik bagi pasien dapat dinilai dari efektivitas pelayanan itu sendiri, efektivitas pelayanan ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bermutu. Hasil dari baiknya kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan pelayanan secara nyata yang diterima pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi dan harapan pasien tentang kualitas pelayanan petugas rawat jalan di Puskesmas Pekayon Jaya berdasarkan metode SERVQUAL. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional deksriptif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang berobat rawat jalan, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner SERVQUAL berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance. Analisis data univariat dilakukan dengan melihat gambaran persepsi dan harapan menggunakan metode SERVQUAL dan untuk melihat prioritas perbaikan kualitas pelayanan puskesmas menggunakan diagram kartesius. Teknik yang digunakan adalah analisis gap dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang diterima pasien. Hasil penelitian ini diperoleh skor SERVQUAL pada dimensi Tangible memiliki nilai gap sebesar (-0,1), Reliability gap sebesar (-0,3), Responsiveness gap sebesar (-0,3), Empathy gap sebesar (-0,6), dan Assurance gap sebesar (-0,2). Kesimpulan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas rawat jalan perlu ditingkatkan lagi dilihat dari hasil gap yang didapat negatif. Sementara dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan adalah empathy.

**Contributor** : SUSI SHORAYASARI, SKM., M.Kes  
**Date Create** : 11/12/2023  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-20180301060  
**Collection** : 20180301060

**Source** : Undergraduate Theses of Public Health

**Relation Collection** Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @2023 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor