

ABSTRAK

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022

Nama : Rifda Ulfa Andini

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Kepuasan pasien akan muncul ketika ditunjang dengan mutu pelayanan yang baik. Terdapat lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*) yang dimana diyakini mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk menentukan sampel penelitian yang dibantu dengan rumus jumlah sampel untuk estimasi proporsi sehingga diperoleh sampel sejumlah 96 pasien rawat inap. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode observasi, survey dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap yaitu 48 responden (50%) menyatakan puas dan 48 responden (50%) menyatakan tidak puas. Dari hasil penelitian dapat disarankan kepada Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu dan kamar pasien rawat inap, menambah fasilitas seperti televisi atau wifi pada loket pendaftaran, serta menegakkan peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan.

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

ABSTRACT

Title : Overview of Inpatient Levels of Health Services at Sanggi Tanggamus Health Center Lampung in 2022

Name : Rifda Ulfa Andini

Study Program : Medical Records and Health Information

Patient satisfaction is a metric that can be used to assess the success of a service program. Patient satisfaction will emerge when it is supported by high-quality service. There are five service quality "SERVQUAL" elements that are thought to affect patient satisfaction (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible). The purpose of this study is to provide an overview of inpatients' satisfaction with health services at the Sanggi Tanggamus Health Center Lampung in 2022. The descriptive method is combined with a quantitative approach in this study. The number of samples formula for proportion estimation was used to help determine the research sample, which resulted in a sample of 96 hospitalized patients. The observation, survey, and interview methods are used to collect research data. According to the findings, 48 respondents (50 percent) said they were satisfied, while 48 respondents (50 percent) said they were not satisfied. According to the findings of the study, the Sanggi Tanggamus Health Center Lampung should improve patient satisfaction by improving the comfort and cleanliness of the waiting room and inpatient rooms, adding amenities such as television or wifi at the registration counter, and enforcing regulations regarding the friendliness of officers in service.

Keywords : Patient Satisfaction, Health Services, Puskesmas