

## ABSTRAK

MAULIA, 16D30288

### **KEPUASAAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS BAKARANGAN KABUPATEN TAPIN**

KTI. Program D3 Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, 2019  
(xv + 96)

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan, pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bakarangan Kabupaten Tapin berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, reliabiliti, daya tanggap, jaminan, empati. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan teknik sampel yang digunakan adalah *purpose sampling*, sampel yang di ambil sebanyak 85 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisa data menggunakan analisis univariat. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan 20% menyatakan puas dan 65% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar keputusan pasien pada pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Bakarangan Kabupaten Tapin tahun 2019 adalah belum puas. Saran sebagai bahan pertimbangan atau masukkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Puskesmas, Pelayanan kesehatan

## ABSTRACT

MAULIA, 16D30288

### **SATISFACTION OF PATIENTS AT HEALTH SERVICES IN UPTD BAKARANGAN HEALTH CENTERS TAPIN REGENCY**

*Scientific Paper. D3 Medical Record and Health Information Study Program, 2019  
(xv + 96)*

*Patient satisfaction is the main indicator of the success of health service delivery, patients will be satisfied if the performance of health services obtained is the same or exceeds expectations. The purpose of the study was to find out the patient's satisfaction in health services at the in UPTD Bakarangan health centers Tapin Regency based on five dimensions of service quality namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This research is descriptive research and the sampling technique used is purpose sampling, the sample taken was 85 respondents. The research instrument used a questionnaire. Data analysis techniques using univariate analysis. Based on the overall results of the study 20% expressed satisfied and 65% expressed dissatisfaction. This shows that the majority of patient decisions on health services at the in UPTD Bakarangan health centers Tapin Regency are not satisfied. Suggestions as material for consideration or enter in providing better service to patients.*

*Keyword : Patient Satisfaction, Health Center, Health Services*