

ABSTRAK

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
RAWAT INAP PADA PUSKESMAS PARAMAN AMPALU
KABUPATEN PASAMAN BARAT DENGAN PENDEKATAN
SERVICE PERFORMANCE

NAMA : RAMA DHONA

NO.BP : 14101154250057

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

PEMBIMBING : 1. Irsan, S.T., M.M
2. Robino Indan, S.T., M.M

Usaha kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan semua warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya dalam hal pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator positif meningkatnya kesadaran hukum dalam masyarakat. Pembangunan kesehatan dipandang sebagai suatu investasi bangsa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu perlu disadari kesehatan menjadi tanggung jawab semua pihak masyarakat maupun pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor yang dominan yang menjadi sumber ketidakpuasan pasien pada pelayanan Puskesmas Paraman Ampalu. Serta mengidentifikasi kualitas pelayanan puskesmas terhadap pasien yang merupakan suatu hal yang sangat penting yang pada akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Pelayanan diukur dengan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepuasan dengan kepentingan konsumen. Penilaian responden didasarkan pada lima dimensi kualitas jasa yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari perhitungan tingkat kesesuaian tiap atribut dapat dilihat bahwa nilai setiap atribut sama dari atribut pertama sampai terakhir, dimana atribut pertama yaitu 1.03. Ini berarti harapan konsumen lebih tinggi dibanding dengan kinerja pelayanan pada puskesmas paraman ampalu. Dari hasil yang dilihat pada masing-masing dimensi bahwa masih terdapat pasien yang belum merasa puas dengan pelayanan di puskesmas paraman ampalu.

Kata kunci : Kualitas jasa layanan, kinerja, servperf, Importance Performance Analysis.