

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II BANTUL YOGYAKARTA

## INTISARI

**Latar Belakang:** Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan Puskesmas menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif. Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di TPP Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* yang berjumlah 227 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

**Hasil:** Tingkat kepuasan sebagian besar pasien di TPP rawat jalan Puskesmas Banguntapan II dalam kategori puas 84,1%.

**Kesimpulan:** Tingkat kepuasan sebagian besar pasien di TPP rawat jalan Puskesmas Banguntapan II dalam kategori puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan

## **THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE OUTPATIENTS IN BANGUNTAPAN PUBLIC HEALTH CENTER II BANTUL YOGYAKARTA**

### **ABSTRACT**

**Background :** The patients as the Public Health Center service users demand the service given suitable to their rights, such as qualified service and plenary. The patient suppose an officer to give the services related to their interests and expectation, humanism, fast, full emphaty, friendship and communicative. Even, the patients often feel complaint and dissatisfied due to they consider the officer unkind and not sensitive to ward the needs of the patients. The satisfaction is feeling happy or unhappy for people to compare perception and impression to ward the job performance and the result of product which they expected.

**The purpose of research :** To know the level of satisfaction of the patients in TPP Banguntapan Public Health Center II Bantul, Yogyakarta.

**The method of research :** The descriptive research in sectional cross approach, the samples taken by accidental sampling technique of 227 respondents. Data collection by giving questionnaires.

**The result:** The level of satisfaction is that the most of patients are classified in 84,1% to be satisfied category in TPP Banguntapan Public Health Center II.

**Conclusion:** The level of satisfaction is that the most of patients are to be in satisfied category.

**Keyword:** The level of satisfaction.