



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG BEROBAT TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PUSKESMAS KOPELMA DARUSSALAM KOTA BANDA ACEH 2015

ABSTRACT

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh 2015. Desain penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang pasien. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 9 Februari 2015 sampai 2 Maret 2015 di Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh. Penelitian dilakukan dengan cara membagi kuesioner dalam bentuk multiple choice yang terdiri dari 15 item pertanyaan. Pengolahan data diperoleh kepuasan pasien yang berobat di puskesmas adalah cukup puas (50%), puas (29,6%), kurang puas (13, 2%), sangat puas(5,1%), dan tidak puas (2,0%).

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pasien, Mutu Pelayanan