

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS GEDANGAN**

**Nama Mahasiswa** : Ida Wahyuning Tyas  
**NRP** : 1313 030 042  
**Program** : Diploma III  
**Jurusan** : Statistika FMIPA ITS  
**Dosen Pembimbing** : Dra. Madu Ratna, M.Si

## **Abstrak**

*Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat atau publik. Pada penelitian ini akan mengangkat topik yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang didalamnya termasuk pelayanan jasa kesehatan melalui Puskesmas Gedangan yang terletak di Jalan Raya Gedangan No.330 Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Sesuai dengan tanggung jawab puskesmas sebagai pengelola pelayanan kesehatan masyarakat maka perlu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Variabel pengukuran kepuasan pelayanan dikategorikan 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsive, assurance dan empathy. Pengambilan sampel menggunakan metode systematic sampling berdasarkan selang waktu pengambilan sampel 10 menit sehingga didapatkan sampel sebanyak 48 responden. Berdasarkan analisis karakteristik data diketahui bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Gedangan sebesar 90% dan yang tidak puas sebesar 10%. Sedangkan pada analisis Gap dan analisis kuadran menunjukkan bahwa atribut variabel atau pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan yaitu kemampuan dokter untuk cepat tanggap menangani dan menyelesaikan keluhan pasien, dan pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas.*

**Kata Kunci** : Analisis Gap, Analisis Kuadran, Analisis Statistika Deskriptif, dan Kepuasan Pasien.

## PATIENT SATISFICATION ANALYSIS OF GEDANGAN PUBLIC HEALTH CENTER

**Student Name** : Ida Wahyuning Tyas  
**NRP** : 1313 030 042  
**Programme** : Diploma III  
**Department** : Statistika FMIPA ITS  
**Academic Supervisor** : Dra. Madu Ratna, M.Si

### Abstract

*Public services basically have large aspects of life, in the life of the state, the government has to provide proper services needed by the community or the public. In this study, will discuss about services which is health services at Gedangan public health center located in Raya Gedangan St. No. 330, Gedangan-Sidoarjo. In according to the responsibility of the public health center, as an administrator of public health services, one of their responsibilities is ensure customer satisfaction by doing a research on customer satisfaction. There 5 measurement variables which are tangibles, reliability, responsive, assurance, and empathy. Systematic sampling is used in sampling every 10 minutes so that samples obtained 48 respondent. Based on statistics descriptive showed that 90% patients were satisfied with the serivces, and the rest of it, were not satisfied with the services. The result of Gap analysis and Quadrant analysis is the attribute variabel which are the doctor's capability to handle the patients, safety and comfort for the patients need to be prioritize..*

**Keywords** : Gap Analysis, Patient Satisfaction, Quadrant Analysis, and Statistics Descriptive.