

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KESEHATAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS KEDALOMAN KECAMATAN GUNUNG ALIP TANGGAMUS

Oleh

Kurnia Aprilliana

1812110313

Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan adalah seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dalam memiliki tingkat keunggulan yang sesuai dengan keinginan pasien bahkan mampu melebihi ekspektasi dari pasien itu sendiri dan Fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pasien untuk melakukan aktivitas-aktivitas sehingga kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus. Sehubungan dengan hal diatas, disarankan kepada pihak Puskesmas Kedaloman Kecamatan Gunung Alip Tanggamus untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan sikap dan perilaku pegawai kesehatan, pegawai harus lebih ramah dan sopan dalam melayani pasien serta tetap mempertahankan kecepatan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan pencahayaan pada ruangan dan kerapihan alat dan barang yang ada di dalam ruangan sehingga pasien dan anggota keluarga merasakan kenyamanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION AT KEDALOMAN HEALTH CENTER, GUNUNG ALIP TANGGAMUS REGENCY

By

Kurnia Apriliana

1812110313

The results showed that the quality of health services is the level of service provided based on the patient's wishes and is able to exceed patient expectations by providing physical equipment to provide convenience for patients in carrying out activities so that patient needs can be met. The results showed that there was an effect of Service Quality and Health Service Facilities on patients at the Kedaloman Public Health Center, Gunung Alip Tanggamus Regency. In connection with the above, it is recommended to the Kedaloman Health Center, Gunung Alip Tanggamus Regency to increase patient satisfaction through improving the attitudes and behavior of health workers, and employees must be more friendly and polite in serving patients and maintain speed in responding. to the needs and complaints as well as increasing patient satisfaction through increased lighting in the room and the tidiness of tools and goods in the room so that patients and family members can be more comfortable.

Keyword : Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction

