

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 keperawatan, Fakultas kesehatan
Skripsi, Agustus 2022
Tarmuji
012202023

**Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Kesehatan di UPTD
Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur**
(xiv + 34 halaman + 2 gambar + 3 tabel + 5 lampiran)

ABSTRAK

Latar belakang : Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di lingkup Puskesmas.

Tujuan : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Populasi berjumlah 112 responden dengan jumlah sampel 53 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tingkat kepuasan. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil : hasil penelitian sebagai berikut responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 29 orang (54,7%), yang menyatakan memuaskan pelayanannya sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%)

Kesimpulan dan saran : peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk masyarakat akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasannya masyarakat.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas
Literatur : 24 (2012 – 2017)