

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
PUSKESMAS LINGKAR BARAT
KOTA BENGKULU
TAHUN 2021**

SKRIPSI



Oleh:

HELLEN FITRI EDWINAH
NPM : 19220028P

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S-1)
FAKULTAS ILMU KESEHATAN (FIKES)
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
TAHUN 2021**

ABSTRAK
HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PRIMA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
PUSKESMAS LINGKAR BARAT
KOTA BENGKULU
TAHUN 2021

Oleh
Helen Fitri Edwindah¹⁾
Epina Felizita²⁾
Retni²⁾

Kepuasan pasien dalam menilaimutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi penilaian suatu pelayanan prima..Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan adanyadata penurunan jumlah pasien selama 5bulan terakhir yaitu bulan Agustus –Desember 2020 dari 5140 menjadi 3230 pasien, hal ini menimbulkan pradugabahwa pelayanan prima yang diberikan puskesmas belum memenuhi kepuasan pasien yaitu sebesar 9,55% dari standar Kemenkes sebesar =80%. Sedangkan angka pencapaian kepuasan pasien di Puskesmas Lingkar Barat yang telah terpenuhi sebesar 70,45%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungankepuasan pasien terhdap pelayanan prima (*service excellent*)pada masa pandemic Covod-19 di Puskesmas Lingkar Barat Kota Bengkulu

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah 100 responden pasien rawat jalan diPuskesmas Lingkar Barat Kota Bengkulu. Teknik pengambilan sampelsecara *non-probability sampling* dengan metode accidental *sampling*.Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square* menggunakan Program SPSSversi 16.

Hasil penelitian ini adalah responden yang menilai kepuasan pasien sebagian besar responden puassebanyak 64 orang (64 %)dan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) yaitu sebagian besar responden menilai pelayanan prima sebanyak 68 orang (68 %)di Puskesmas Lingkar Barat Kota Bengkulu Tahun 2021. Berdasarkan uji *Chi-Square* di dapatkan nilai sig0,004 yang artinya nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,004 <0,05) menunjukkanterdapat hubungan kepuasan pasien terhadappelayanan prima (*service excellent*)pada masa pandemi Covod-19 di Puskesmas Lingkar Barat Kota Bengkulu Tahun 2021.

Saran yang peneliti rekomendasikan adalah sebaiknya pihak puskesmas dapat memberikan pelatihan guna meningkatkankualitas SDM petugas puskesmas, serta melakukan survei kepuasan pasien, sertameningkatkan pelayanan yang dirasa kurang.

kata kunci : ***Kepuasan Pasien, Pelayanan Prima***

Keterangan :

1. Calon Sarjana Kesehatan Masyarakat
2. Pembimbing