

## Analisis kualitas pelayanan rawat jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo = Analysis of outpatient service quality of Berastagi's Public Health Center Karo District

Ginting, Tamaseri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330027&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas Berastagi, yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan dengan menerapkan metode SERVQUAL. Analisis kesenjangan dikaji pada 5 dimensi pelayanan, yaitu dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Berastagi. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kinerja pelayanan rawat jalan Puskesmas Berastagi belum sepenuhnya dapat memberikan kepuasan pada pasien, karena masih terdapat gap antara harapan dengan persepsi pasien pada kelima dimensi pelayanan. Nilai kesenjangan yang paling besar antara persepsi dengan harapan pasien terdapat pada dimensi assurance, diikuti oleh dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi empathy, dan dimensi tangible. Untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas Berastagi pada kelima dimensi pelayanan, sehingga tercipta pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan pasien.

<hr>

This study aimed to assess the outpatient service quality of Berastagi's public health center, which is based on the gap between the patient's expectation and patient's perception of services by applying SERVQUAL method. Analysis gap studied in 5 dimensions of service, the dimension of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method used is the survey method and cross sectional. Research instrument using questionnaires with a total sample of 100 respondents, namely outpatient of Berastagi's public health center. Based on the results of the study concluded that the outpatient service performance of Berastagi's public health center can not fully satisfy their patients, since there is still a gap between the patient's expectation and patient's perception of the five dimensions of service. The greatest value of the gap between patient's perception and patient's expectation are the assurance dimension, followed by the reliability dimension, responsiveness dimension, empathy dimension, and tangibles dimension. It is necessary need efforts to improve outpatient service quality of Berastagi's public health center in the five dimensions of service, so as to create services that can improve patient satisfaction.