

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG**  
**JURUSAN KESEHATAN GIGI**  
Karya Tulis Ilmiah, April 2021

Ni Komang Kety Ana

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI  
PUSKESMAS**

xiii + 37 Halaman, 1 Tabel

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Puskesmas yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggungjawab melaksanakan pemeliharaan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari mutu layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien menjadi bagian penting dari penilaian kualitas layanan kesehatan, karena dapat digunakan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan dan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik untuk inovasi puskesmas maupun sikap personal. Tujuan penelitian studi pustaka ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas. Berdasarkan data yang diperoleh dari jenis penelitian studi pustaka dengan metode penelitian analisis isi didapatkan dua jurnal yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

**Kata Kunci** : Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, dan puskesmas  
**Daftar Bacaan** : 17 (2011-2020)

**POLYTECHNIC OF HEALTH TANJUNGPUR**  
**DENTAL HEALTH DEPARTMENT**  
Scientific Paper , April 2021

Ni Komang Kety Ana

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICES AT  
THE HEALTH CENTER**  
xiii + 37 Pages, 1 Table

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is someone's happy feeling that arises as a result of the performance of health services that he gets after the patient compares it with what he expects. Puskesmas is the first level health service that is responsible for carrying out health care that prioritizes promotive and preventive efforts. Patient satisfaction is one of the goals of the quality of health services. The level of patient satisfaction is an important part of assessing the quality of health services, because it can be used to improve the quality of health services and as a reference for improving service quality for both health center innovations and personal attitudes. The purpose of this literature study is to determine patient satisfaction with services at the health center. Based on the data obtained from the type of literature study research with the content analysis research method, it was found that two journal had a relationship with patient satisfaction with services at the health center.

**Key Words** : Patient satisfaction, health service, dan public health center  
**Reading List** : 17 (2011-2020)