

ABSTRAK

Puskesmas memiliki peran sentral dalam pelayanan kesehatan primer. Evaluasi diperlukan di Puskesmas Petang I, Kabupaten Badung. Rendahnya kepuasan pasien perlu diatasi dengan memperbaiki sarana, obat, keramahan petugas, dan tata kelola parkir. Peningkatan ini mendukung peningkatan mutu layanan serta keinginan pasien untuk berobat kembali. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kepuasan pasien di Poli Umum UPTD Puskesmas Petang I.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional* di UPTD Puskesmas Petang 1, Kabupaten Badung. Populasi penelitian adalah pasien Poli Umum dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden yang diambil secara *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert 5 poin dan dianalisis frekuensi dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli umum UPTD Puskesmas Petang I menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi jaminan sebesar 77,9%, kehandalan 77,61%, daya tanggap 76,91%, empati 75,34% dan yang terakhir dimensi bukti fisik sebesar 72,98%. Kesimpulan; persentase rata-rata secara keseluruhan dengan klasifikasi kepuasan adalah puas. Disarankan untuk memperkuat kemampuan petugas melalui pelatihan intensif, terutama dalam hal ketepatan waktu, biaya, ketersediaan obat, dan pencatatan medis yang akurat, dengan tujuan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan.

Kata Kunci: Pelayanan kesehatan, UPTD Puskesmas Petang I, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Puskesmas has a central role in primary health care. An evaluation is needed at Puskesmas Petang I, Badung Regency. Low patient satisfaction needs to be addressed by improving facilities, medicine, staff friendliness, and parking management. These improvements support the improvement of service quality and the patient's desire to return for treatment. This study aims to identify patient satisfaction at the General Poly UPTD Puskesmas Petang I.

This study used a descriptive quantitative approach with a cross-sectional design at UPTD Puskesmas Petang I, Badung Regency. The study population was General Poly patients with a sample size of 85 respondents who were taken by accidental sampling. Data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed for frequency with the help of SPSS.

The results of the study on the level of patient satisfaction with health services in the general clinic of UPTD Puskesmas Petang I show that the level of satisfaction is greatest in the guarantee dimension of 77.9%, reliability of 77.61%, responsiveness of 76.91%, empathy of 75.34% and the last dimension of physical evidence of 72.98%. Conclusion; the overall average percentage with the classification of satisfaction is satisfied. It is recommended to strengthen the ability of officers through intensive training, especially in terms of timeliness, cost, drug availability, and accurate medical records, with the aim of increasing patient confidence in the service.

Keywords: *Health services, UPTD Puskesmas Petang I, Patient satisfaction*