

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
2022**

ABSTRAK

FEMI ALFAUZI MALIK

**GAMBARAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN
RAWAT INAP PUSKESMAS BUNGURSARI**

Puskesmas Bungursari merupakan salah satu puskesmas di Kota Tasikmalaya. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (*check up*), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, pemeriksaan tensi, tes hamil, bersalin / persalinan, pemeriksaan anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol, rawat inap dan lainnya. Pelayanan DTP Puskesmas Bungursari juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kota Tasikmalaya untuk memenuhi kebutuhan terkait Kesehatan. Hasil penelitian di atas diselaraskan dengan pendapat ahli bahwa kualitas pelayanan dilihat dari tangible atau bukti fisik (berwujud) dapat membuat merasa takjub dan juga nyaman dalam pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian ini Gambaran Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Puskesmas Bungursari dapat disimpulkan sebagai berikut : Bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) Enak, bagus, nyaman, megah dan serta bersih, Perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap mempunyai perhatian perawat bagus, Kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap adalah Perawat datang ketika keluarga pasien meminta pertolongan tepat waktu dan tidak terlalu lama dalam menunggu kecuali perawat sedang dalam kondisi menangani pasien lainnya, Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan bahwa perawat sangat telaten dan juga tahu harus bagaimana menangani pasien serta tepat akan tindakannya , jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap perawat akan datang ketika pasien membutuhkan pertolongan atau penanganan, sehingga perawat bisa menerangkan dan juga menanggapi pasien saat pasien sedang dalam kesakitan, Saran : Perawat diharapkan dapat menjalankan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh puskesmas sehingga rekam jejak perawat dalam memberikan tindakan ada dan bisa dibuktikan

Kata kunci: Kepuasan, Mutu Pelayanan, Rawat Inap

Kepustakaan : 2014-2021

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
SILIWANGI UNIVERSITY
TASIKMALAYA
HEALTH POLICY ADMINISTRATION MAJORING
2022**

ABSTRACT

FEMI ALFAUZI MALIK

**DESCRIPTION OF HEALTH SERVICE SATISFACTION IN BUNGURSARI
HEALTH CENTER PATIENTS**

Bungursari Health Center is one of the health centers in Tasikmalaya City. This puskesmas serves various puskesmas programs such as health checks (check-ups), making health certificates, outpatient care, removing stitches, changing dressings, suturing wounds, pulling teeth, checking blood pressure, pregnancy tests, maternity/delivery, examining children, blood group tests , uric acid, cholesterol, hospitalization and others. Bungursari Health Center DTP services are also good with good health workers, ranging from nurses, doctors, medical devices and medicines. This Puskesmas can be one of the choices of the people of Tasikmalaya City to meet health-related needs. The results of the research above are aligned with the opinion of experts that the quality of service seen from tangibles or physical evidence (tangible) can make people feel amazed and also comfortable in health services. From the results of this study, the description of satisfaction with the quality of health services for inpatients at the Bungursari Health Center can be concluded as follows: Physical evidence (environmental conditions) Nice, good, comfortable, magnificent and clean, the attention of health workers when the patient is in an inpatient condition has the attention of a nurse good, the speed/response of health workers in carrying out inpatient care is that the nurse comes when the patient's family asks for help on time and does not take too long to wait unless the nurse is in a condition treating other patients, the health worker is on time when the patient needs help that the nurse is very painstaking and also know how to handle patients and be precise about their actions, guarantees given by health workers so that patients feel their hopes fulfilled when they are in an inpatient condition nurses will come when patients need help or treatment, so nurses can explain and also treat reach out to the patient when the patient is in pain, Suggestion: Nurses are expected to be able to carry out their duties according to the procedures set by the puskesmas so that the nurse's track record in providing action exists and can be proven

Keywords : Satisfaction, Quality of Service, Inpatient

References : 2014-2021