

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai pelayanan di Puskesmas Siatas Barita yang paling banyak dikeluhkan tidak puas oleh pasien, alasan banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Siatas Barita dan upaya pimpinan puskesmas yang sudah dan yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam (*Indepth interview*). Landasan pokok penelitian adalah desain Fenomenologi. Informan dalam penelitian terdiri dari 17 orang yang meliputi informan utama 10 orang (pasien), informan kunci 6 orang dan informan pendukung 1 orang (Pimpinan Puskesmas). Analisis data dilakukan dengan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan berupa penarikan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian pelayanan yang paling banyak menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien yaitu aspek *reliability* dan *emphaty*, ruang tunggu yang tidak kondusif, ketidakterediaan unit keamanan khusus, alasan pasien banyak tidak puas yakni sikap komunikasi petugas kesehatan terlalu cepat, ketersediaan dokter yang minim sehingga durasi komunikasi antara pasien dengan dokter cukup singkat dan kapabilitas petugas kesehatan masih kurang optimal. Kesimpulan penelitian yakni perlu dilakukan pengembangan kompetensi terhadap tenaga kesehatan terkait *Interpersonal Technical Service*, penambahan dokter umum, ruang tunggu pasien yang tidak kondusif dan ketidakterediaan unit keamanan khusus. Rekomendasi penelitian yakni Kepala Dinas Kesehatan dapat meningkatkan penyediaan kegiatan pelatihan terkait *upgrading* kompetensi petugas kesehatan dan Kepala Puskesmas meningkatkan kegiatan monitoring dan evaluasi secara rutin dalam mendorong petugas kesehatan dalam mengikuti pelatihan pengembangan kompetensi.

**Kata Kunci: Ketidakpuasan, Layanan Kesehatan, Dimensi Pelayanan**



## ABSTRACT

The research was deeply aimed the health services at Puskesmas Siatas Barita, which patients most complained of being dissatisfied with, the reasons many patients were dissatisfied with the services of Puskesmas Siatas Barita and the efforts of the puskesmas leadership that had been carried out and plans to be implemented to increase patient satisfaction regarding with the available health services. This type of research is qualitative research with a qualitative descriptive approach and through with in-depth interviews. The main foundation of this research is phenomenological design. Informants were consist of 17 candidates which is 10 participants of mayor informants, 6 participants of key informants and prior informant was the leader of Puskesmas, then the research subjects were patients who visited the Health Center. Data analysis was carried out with three streams of activities that occurred simultaneously, namely data reduction, data presentation and conclusions in the form of withdrawal and verification. The results showed that patients showed dissatisfaction on reliability and empathy aspects, uneffective of waiting room, unavailable of security staff, the reasons that caused the patients show the dissatisfaction were incomplete services, less the doctor for general service, and lowering capability of the health staff. The conclusion of the research is that it is necessary to develop the competence of health workers especially Interpersonal Technical Services, increasing the doctor for general speciality and to arrange the flow of initial registration for increasing the patient's handling and also to provide the security unit itselfes. Research recommendations were to add the health speciality training or improving the controlling and evaluation the productivity of health staff.

**Keywords:** *Dissatisfaction, Health Center, Services Dimension*

