ABSTRAK

Kepuasan pelanggan (pasien) adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan setiap perusahaan termasuk puskesmas, karena merupakan aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk mencegah kehilangan pelanggan (pasien) adalah dengan cara menciptakan loyalitas pelanggan memalui kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa kesehatan dari puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta. Metode Service Quality (servqual) adalah suatu pilihan skala yang ringkas untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan dan beberapa item yang dirancang untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Hasil servqual dari 26 atribut pernyataan diperoleh empat atribut yang dianggap gagal dalam mengimplementasikan layanan dan atribut tersebut merupakan atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta. Atribut tersebut yaitu (1) Puskesmas mempunyai peralatan kesehatan yang modern dengan nilai gap sebesar -0,07 (2) Persedian obat-obatan di Puskesmas lengkap dengan nilai gap sebesar -0,08 (3) Tempat parkir Puskesmas memadai untuk parkir kendaraan pasien dan keluarga pasien dengan nilai gap sebesar -0,1 dan (4) Para petugas medis dan non-medis di Puskesmas melayani pasien dengan sepenuh hati dengan nilai gap sebesar -0,014. Dengan melihat kesimpulan dari hasil perhitungan servqual maka dinyatakan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta kurang memuaskan karena dari perhitungan servqual diperolehnya empat atribut nilai gap negatif yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan diperlukan adanya perbaikan dari keempat atribut tersebut.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan Pelanggan, Service Quality (Servqual)