

RINGKASAN

Eka Ayu Lestari, 2021, **Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah E. M.Si., Veronica Sri Astuti N., S.E., M.Si., 113 hal + xiii

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan pemerintah Kabupaten Probolinggo telah memfasilitasi dan menyediakan 33 puskesmas yang tersebar di wilayah Kabupaten Probolinggo. Puskesmas merupakan ujung tombak bagi masyarakat sekitar untuk melaksanakan tugasnya terhadap pelayanan kesehatan dasar, baik pelayanan kesehatan perorangan maupun pelayanan kesehatan masyarakat. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Subyek penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung atau hendak melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan responden 100 orang. Pedoman dalam penyusunan penelitian survei kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Dalam mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Dengan hasil penelitian berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, maka kualitas pelayanan kesehatan pada masa pandemi di Puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo memperoleh hasil konversi SKM sebesar 74,06475. Maka kinerja unit pelayanan kesehatan di Puskesmas Kraksaan “**Kurang Puas**” dengan mutu pelayanan dalam kategori “C”. Karena dari ke 9 unsur atau indikator yang telah diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden atau masyarakat kurang puas terhadap unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kesehatan, Covid-19.

SUMMARY

Eka Ayu Lestari, 2021, **Survey of Public Satisfaction with Health Services during the Covid-19 Pandemic at the Kraksaan Health Center**, Probolinggo Regency, Dr. Hj. Siti Marwiyah E. M.Sc., Veronica Sri Astuti N., S.E., M.Sc., 113 p + xiii

In providing health services, the Probolinggo Regency government has facilitated and provided 33 health centers spread across the Probolinggo Regency area. Puskesmas is the spearhead for the surrounding community to carry out their duties for basic health services, both individual health services and public health services. The focus of this study was to determine community satisfaction at the Kraksaan Public Health Center, Probolinggo Regency. With the formulation of the problem, namely How is the Public Satisfaction Survey on Health Services during the Covid-19 Pandemic at the Kraksaan Health Center, Probolinggo Regency. The purpose of this study was to determine a survey of public satisfaction with health services during the Covid-19 Pandemic at the Kraksaan Health Center, Probolinggo Regency. The subjects of this study were people who visited or wanted to do a health check at the Kraksaan Health Center, Probolinggo Regency with 100 respondents. Guidelines in the preparation of community satisfaction survey research are stipulated by the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The method used in this research is quantitative descriptive. In collecting data using questionnaires and documentation. With the results of the study based on the calculation of the Community Satisfaction Survey, the quality of health services during the pandemic at the Kraksaan Health Center, Probolinggo Regency, obtained the SKM conversion result of 74,06475. Then the performance of the health service unit at the Kraksaan Public Health Center was "less satisfied" with the quality of service in the "C" category. Because of the 9 elements or indicators that have been obtained from the results of the answers to the questionnaires filled out by respondents or the community is not satisfied with the health service delivery unit provided by the Kraksaan Public Health Center, Probolinggo Regency.

Keywords: Community Satisfaction Survey, Health Services, Covid-19