

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S1- KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA
Skripsi, Juli 2020**

IYAN SUPRIYATNA

ABSTRAK

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PRIMA PERAWAT DI PUSKESMAS CULAMEGA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

xii bagian awal + 68 halaman + 6 tabel +1 bagan + 10 lampiran

Penerapan kualitas pelayanan perawat yang optimal akan memunculkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah di berikan, juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan sekaligus akan meningkatkan minat masyarakat untuk mengunjungi tempat pelayanan kesehatan. Sedangkan kualitas pelayanan yang kurang optimal akan memunculkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan prima perawat. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kemampuan (*ability*) perawat sebagian besar puas (70.5%), berdasarkan penampilan (*appearance*) perawat sebagian besar puas (70.5%), berdasarkan sikap (*attitude*) perawat sebagian besar puas (53.4%), berdasarkan tindakan (*action*) perawat sebagian besar puas (54.5%). Kesimpulan dari penelitian ini psein yang berkunjung ke Puskesmas Culamega sebagian besar mengalami kepuasan dalam kemmapuan, penampilan, sikap dan tindakan petugas. Oleh karena itu perawat sebaiknya melakukan asuhan keperawatan sebaik mungkin untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien baik dalam indikator kemampuan (*ability*), Penampilan (*appearance*)), Sikap (*attitude*), Tindakan (*action*) dan Tanggungjawab (*accountability*)

Kata Kunci : Kepuasan, masyarakat, pelayanan prima

Pustaka : 25 (2010-2019)