

ABSTRAK

Pendahuluan. Pengalaman pasien merupakan indikator penting yang diperlukan untuk mengukur baik atau tidaknya sebuah pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik agar menghasilkan pengalaman yang baik. Namun adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan menyebabkan terjadinya masalah. Waktu menunggu dan kebersihan yang diharapkan pasien ternyata tidak sesuai dengan kenyataan yang didapatkan di Puskesmas Tangkahan Durian. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengalaman pasien terhadap pelayanan kesehatan pada era JKN di Puskesmas Tangkahan Durian, Kecamatan Brandan Barat, Kabupaten Langkat. **Metode.** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai 11 informan meliputi pasien, dokter, bidan, perawat, petugas administrasi, petugas farmasi dan petugas kebersihan untuk mengidentifikasi pengalaman pasien berdasarkan waktu tunggu, keramahan dalam pelayanan, pelayanan perawatan, komunikasi interpersonal dokter/bidan, ketersediaan obat dan kebersihan. **Hasil.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien pada kategori tidak baik berdasarkan waktu menunggu dan kebersihan. Sedangkan hasil penelitian yang menunjukkan pengalaman pasien pada kategori baik berdasarkan keramahan dalam pelayanan, pelayanan perawatan, komunikasi interpersonal dokter/bidan, dan ketersediaan obat. **Kesimpulan.** Peningkatan pelayanan kesehatan untuk melakukan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan lebih tanggap dalam menangani kebersihan Puskesmas dapat menjadi tolak ukur keberhasilan Puskesmas.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Pengalaman Pasien, Puskesmas

ABSTRACT

Introduction. Patient experience is an important indicator needed to measure whether or not a health service is good. Public Health Center as the spearhead of health services is expected to provide the best service to produce a good experience. However, the mismatch between expectations and reality causes problems. The waiting time and hygiene expected by the patient did not match the reality obtained at the Tangkahan Durian Public Health Center . **Purpose.** This study aims to find out an overview of the patient's experience of health services in the JKN era at the Tangkahan Durian Public Health Center, West Brandan District, Langkat Regency. **Method.** This research uses a descriptive research method with a qualitative approach. This study was conducted by interviewing 11 informants including patients, doctors, midwives, nurses, administrative officers, pharmacy staff and cleaners to identify the patient experience based on waiting time, hospitality in service, care services, interpersonal communication of doctors / midwives, availability of medicines and hygiene. **Result.** The results showed that the patient experience in the category was not good based on waiting time and hygiene. Meanwhile, the results of the study showed the patient's experience in a good category based on friendliness in service, care services, interpersonal communication of doctors / midwives, and drug availability. **Conclusion.** Improving health services to perform services according to established procedures and be more responsive in handling Public Health Center hygiene can be a benchmark for the success of Public Health Center.

Keywords: Health Services, Patient Experience, Public Health Center