

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM PUSKESMAS DI
KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2009



TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2

Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Oleh :

Dede Subekti
NIM : E4A007016

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009

ABSTRAK

Dede Subekti

Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009

xvii + 101 halaman + 28 tabel + 5 lampiran

Pengobatan merupakan salah satu program Pelayanan Kesehatan Dasar (PKD). Balai Pengobatan Umum merupakan unit yang paling dominan dalam pelayanan di Puskesmas. Oleh sebab itu pelayanan BP Umum dituntut untuk dapat memuaskan pasien. Mutu pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan provider. Namun persepsi pasien terhadap mutu pelayanan senantiasa berbeda. Dari 36 pucuk surat yang masuk ke Puskesmas, 28 pucuk surat ditujukan ke BP Umum. Keluhan yang dirasakan pasien meliputi pelayanan administrasi, dokter, sarana pelayanan, obat, serta lingkungan Puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum di Kabupaten Tasikmalaya.

Jenis penelitian adalah observasional dengan metode survai bersifat *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara dengan 100 responden. Penentuan responden dengan cara *random sampling*. Responden adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan di BP Umum Puskesmas. Instrumen penelitian yang digunakan berupa questionair terstruktur. Metode analisis statistik yang digunakan adalah analisis kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat) dengan tingkat kepuasan pasien secara bermakna dan tidak ada hubungan antara sarana dan fasilitas penunjang dengan tingkat kepuasan pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, DKK bekerjasama dengan organisasi profesi memberikan bimbingan yang intensif terhadap Puskesmas untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM), dengan demikian diharapkan pasien yang berobat ke Puskesmas akan merasa puas.

Kata Kunci : BP Umum Puskesmas, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Kepustakaan : 36, 1984 - 2008

ABSTRACT

Dede Subekti

Analysis on the Correlation Between Perception of Service Quality and the Level of Satisfaction of Patients at Primary Healthcare Centers in Tasikmalaya District, 2009

xvii + 101 pages + 28 tables + 5 enclosures

Treatment was one of the basic health services. Public polyclinic was the most dominant unit in the service of Primary Healthcare Centers. Public polyclinic was demanded to satisfy patients. Quality of health services was strongly associated with patient satisfaction level. Patient satisfaction level was influenced by the quality of service provider however perception towards service quality differs for each patient. Out of 36 letters posted to Primary Healthcare Center, 28 letters were intended to public polyclinic. Common areas of patient complaints were on administrative service, physician performance, service facilities, medication and Primary Healthcare Center environment. Objective of this study was to know the association between perception of Primary Healthcare Center service quality and satisfaction level among patients presenting in the Public Polyclinic of Primary Healthcare Centers in Tasikmalaya district.

This study was an observational research using survey method, cross sectional and quantitative approach. Primary data were collected by interviewing 100 respondents. Respondents were chosen based on random sampling. Respondents were patients who had received health service at Public polyclinic of Primary Healthcare Centers. Research instrument used to collect data was structured questionnaires. Quantitative analysis was used to analyze the data.

Study results indicated a significant association between perception of service quality (administration, physician, paramedics, and medication) and patient satisfaction level. No association was found between health service facilities and patient satisfaction level.

To enhance patient satisfaction, it is suggested to build collaboration between District Health Office and professional organizations are needed to give intensive assistance to Primary Healthcare Centers to apply Minimal Service Standard.

Key words : public polyclinic, Primary Healthcare Centers, service quality, patient satisfaction

Bibliography : 36, 1984 - 2008

Sumber : www.mikm.undip.ac.id