

Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT Askes (Persero) Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Semarang

Ratih Widianti -- E2A607060
(2011 - Skripsi)

salah satu program yang dikelola oleh PT Askes (Persero) adalah program Askes sosial dengan dokter keluarga sebagai Penyedia Pelayanan Kesehatan pertama. Namun, dalam implementasinya masih terdapat keluhan dari peserta askes yang mengakibatkan pindahnya kembali peserta dari dokter keluarga ke puskesmas. dari PT Askes sendiri juga belum pernah melaksanakan survey kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan dokter keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta askes sosial PT Askes (Persero) terhadap pelayanan dokter keluarga di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. ssubjek adalah 100 orang peserta askes sosial yang datang ke pelayanan dokter keluarga. Dengan analisis Importance Performance Analysis (IPA), hasil dalam penelitian ini dijabarkan dalam lima dimensi kepuasan, yaitu kepuasan peserta askes sosial terhadap dimensi reliability sebesar 80,65%, terhadap dimensi responsiveness sebesar 81,61%, terhadap dimensi assurance sebesar 81,83%, terhadap dimensi empathy sebesar 83,02%, dan terhadap dimensi tangible sebesar 79,52%. Sesuai dengan analisis IPA, maka hal yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan dokter keluarga diantaranya kemudahan pelayanan pendaftaran, adanya penjelasan mengenai tindakan medis yang dilakukan oleh dokter, fasilitas yang memadai, kecukupan perlengkapan penunjang, dan kecukupan peralatan medis. Dari penelitian ini dapat disarankan untuk dokter keluarga bisa memanfaatkan pelayanan dokter keluarga bagi yang belum memilikinya dan untuk PT Askes sendiri perlu diadakan evaluasi pelayanan dokter keluarga yang sudah ada agar pelayanan yang diberikan lebih efisien.

Kata Kunci: dokter keluarga, kepuasan pelayanan, importance performance analysis