

ABSTRAK

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS PONCOL KOTA SEMARANG TAHUN 2012

FIIL HENDRA HASBI

Puskesmas Poncol merupakan salah satu Puskesmas di Kota Semarang yang terletak di kecamatan Semarang Tengah. Selama 3 tahun mulai dari tahun 2009-2011 puskesmas Poncol mengalami penurunan kunjungan rawat jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat, sarana dan fasilitas penunjang Puskesmas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan metode survei, analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terhadap 100 orang responden yang telah memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Data dianalisa dengan uji chi square. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *univariat* dan *bivariat*. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa karakteristik pasien tidak berpengaruh pada minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan, dan ada 5 variabel yang memiliki hubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan antara lain mutu pelayanan administrasi dengan nilai $p=0,001$, mutu pelayanan dokter dengan nilai $p=0,001$, mutu pelayanan farmasi dengan nilai $p=0,000$, mutu sarana Puskesmas dengan nilai $p=0,021$, dan mutu sarana penunjang Puskesmas dengan nilai $p=0,001$, sedangkan yang tidak berhubungan yaitu mutu pelayanan perawat (nilai $p=0,079$). Disarankan kepada Puskesmas Poncol untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di sektor kedisiplinan pegawai, kecepatan pelayanan terutama di pelayanan administrasi dan farmasi, meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai melalui program pelatihan untuk pengoptimalan SDM pegawai, serta melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan infrastruktur yang ada.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kunjungan Rawat Jalan, Puskesmas Poncol
Kepustakaan : 34, 1977-2011