

HUBUNGAN ANTARA KECEPATAN PELAYANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS
DENGAN JUMLAH KUNJUNGAN RAWAT JALAN PUSKESMAS DI KOTA
SEMARANG TAHUN 2000

RIPTIENI TRI LUTRIARSI -- E2A399128
(2001 - Skripsi)

Puskesmas sebagai suatu institusi pelayanan terdepan di masyarakat mempunyai peran yang strategis dalam pembangun kesehatan. Pemanfaatan puskesmas dapat diukur dari jumlah kunjungan puskesmas. Semakin tinggi jumlah kunjungan puskesmas semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat. Penilaian pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan tersebut. Sebagai pemakai jasa. Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien. Penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara kecepatan pelayanan petugas dan keramahan petugas dengan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas di kota Semarang tahun 2000.

Jenis penelitian dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan cross sectional. Analisis data hasil penelitian menggunakan uji Spearman's surveilans dan uji Kendall's surveilans tau_b.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa rata-rata waktu pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan yang terbesar adalah pada range 30-35,5 menit sebanyak 60% dan rata-rata waktu pelayanan yang terkecil adalah pada range 41-45,5 menit sebanyak 15%. Sedangkan sebagian besar pengunjung menyatakan bahwa tingkat keramahan petugas yang memberi knpel paling banyak adalah kategori cukup ramah (55%) dan yang paling sedikit adalah kategori ramah (5%).

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecepatan pelayanan petugas dengan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas, ada hubungan antara keramahan petugas dengan jumlah kunjungan. Perlu diupayakan peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan agar jumlah kunjungan rawat jalan meningkat yaitu antara lain dengan meningkatkan kecepatan pelayanan petugas di puskesmas dan membudayakan perilaku ramah bagi seluruh karyawan puskesmas terutama pada saat memberikan pelayanan

Kata Kunci: PUSKESMAS, KUNJUNGAN, KECEPATAN, KERAMAHAN