

HUBUNGAN PERSEPSI PESIEN TENTANG MUTU PELAYANAN PUSKESMAS  
DENGAN DENGAN PERSEPSI BIAYA PELAYANAN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS SRONDOL KECAMATAN BANYUMANIK KOTA SEMARANG TAHUN  
2003

MUHAMMAD JAMHARI -- E2A301105  
(2004 - Skripsi)

Adanya kenaikan tarif pelayanan pukesmas yang berlaku sejak awal tahun 2001 mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien di puskesmas Sronдол Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Dari survey awal yang dilakukan peneliti diketahui bahwa lebih dari 50% responden menyatakan pelayanan yang diterima pada saat memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sronдол kurang memuaskan. Selama ini kajian pelayanan kesehatan di puskesmas Sronдол masih berdasarkan penilaian standar praktek pelayanan yang dilakukan oleh dinas kesehatan setempat. Oleh karena itu perlu diadakan kajian untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan puskesmas dengan persepsi pasien tentang biaya pelayanan rawat jalan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan puskesmas yang meliputi pelayanan dokter, perawat, petugas obat, mutu obat, tempat pengobatan, pelayanan petugas loket dengan persepsi pasien tentang biaya pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa dipakai untuk sebagai masukan pihak puskesmas untuk memperbaiki mutu pelayanan dan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Metode penelitian ini adalah survey (*Survey Reaserch Metode*) dengan metode pendekatan *Cross Sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sronдол Dengan beberapa kriteria sampel di ambil 80 responden dengan menggunakan tehnik sampel kebetulan (*accidental sampling*). Data ini diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang antar variabel dan menggunakan uji statistik *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan antar variabel. Dengan uji statistik pada taraf kepercayaan 95% membuktikan adanya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan puskesmas yang terdiri dari : pelayanan dokter, perawat, petugas obat, mutu obat, tempat pengobatan, pelayanan petugas loket dengan persepsi pasien tentang biaya pelayanan rawat jalan. Saran yang dapat disampaikan pada puskesmas adalah perlu adanya peningkatan mutu pelayanan puskesmas. Peningkatan mutu tersebut terutama pada : kecepatan dan kesiapan dokter dalam melayani pasien, kecepatan dan kesiapan perawat dalam melayani pasien, perhatian dan pengertian petugas obat dalam melayani pasien, sikap ramah tamah, hotmat, beretiket baik, sopan dan fleksibel pada petugas loket.

**Kata Kunci:** Persepsi mutu, Biaya pelayanan, puskesmas

*CORELATION PATIENT PERCEPTION ABOUT SERVICE QUALITY OF THE  
PUBLIC HEALTH CENTER AND PERCEPTION ABOUT OUT PATIENT SERVICE  
RATE IN PUBLIC HEALTH CENTER OF SRONDOL DISTRICT BANYUMANIK  
SEMARANG 2003*

*The service rate increase of the public health center prevailed since the begining of 2001 results in the decline of the patient visiting in Srongol District Semarang City. It is known from the early survey commited that more than 50% respondens states that service obtained by out patient in Srongol Public health center is less satisfied. The study of the public service, so far, in Srongol Public health center is still based on the standard evaluation of the service practice performed by the local health institution. Accordingly, a study is reQuered to establish to know the association between the patient persepctions concerning to the public health center service quality and the patient perceptions concerning to the out patient service rate. This research is intended to know the correlation between the patient perceptions of the public health center service quality covering the service of doctors, nurses, the druggists, drugstores, locket official service, and the patient perception concerning to out patient service rate. It is hope that the result of this result to fungtion as an input to public health center to fix the service quality and maintain the amount of out patient visiting.*

*This research is a survey research methode by using cross sectional approach methode. The research sample is the patient utilizing out patient service in Srongol public health center Supported by several sample criteria taken from 80 respondents using accidental sampling tehniqe. This data are set univariatly and bivariatly consisting of cross tabulation between variables and using the statistik rank spearman to know the relationship of the variables. By using statistic investigation to the belief range 95% proves the presence of the free and tied variables. There is a patient persepction connection between the pubic health center service qualities comprising of : the service of doctors, nurses, the druggists, drugstores, locket official service, and the patient perception concerning to out patient service rate.*

*The public health center is advisid to increase the service quality of the public health center. The quality increase is focused on : the speed and readines of the doctor in serving patients, the speed and readines of the nursing in serving patient, attention and understanding of the drugists in serving patient, friendly, respectfull, polite, attitude, good etiquette, and flexible to the locket official.*

*Keyword : Quality perception, service rate, Public health center*