

# Analisis kepuasan pengunjung Puskesmas dalam pelayanan kesehatan dasar gratis di Puskesmas Glugur Darat dan Darussalam kota Medan tahun 2005 = Analysis of Puskesmas visitor satisfaction on free basic health service in Puskesmas Glugur Darat and Darussalam Medan city year 2005

Nurmansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=116276&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kebijakan pelayanan kesehatan dasar Puskesmas gratis di Kota Medan telah memasuki tahun kelima. Dalam masa tahun lima tahun pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan dasar gratis tentunya perlu dikaji keberhasilan kebijakan ini dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu bagi penduduk Kota Medan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien antara lain pelayanan dilaksanakan dengan sopan santun, tepat waktu, sesuai dengan budaya setempat dan terjangkau dengan kemampuan ekonomi masyarakat serta efektif menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Apabila kebutuhan terhadap pelayanan bermutu ini terpenuhi maka pasien atau masyarakat akan merasa puas dan pada akhirnya meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung Puskesmas Glugur Darat dan Darussalam dalam pelayanan kesehatan dasar gratis di Puskesmas Tahun 2005. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Wawancara terhadap responden pengunjung puskesmas dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam terhadap informan kepala Puskesmas dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Variabel terikat adalah kepuasan pengunjung yang meliputi dimensi reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tangible, sedangkan variabel bebas adalah karakteristik pengunjung dan frekuensi kunjungan. Karakteristik pengunjung meliputi pendidikan, pekerjaan dan penghasilan. Analisis dilakukan dengan chi square dan regresi logistik gander. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Darussalam adalah 37% sedangkan tingkat kepuasan pengunjung di Puskesmas Glugur Darat adalah 32%. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara pendidikan, pekerjaan dan penghasilan serta frekuensi kunjungan ke puskesmas dengan kepuasan pengunjung.

Hasil analisis multivariat menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pendidikan dan frekuensi kunjungan ke Puskesmas dengan kepuasan pengunjung di Puskesmas Glugur Darat dan Darussalam. Diperlukan upaya antisipasi sedini mungkin dalam meningkatkan kepuasan pengunjung Puskesmas melalui upaya peningkatan kinerja seluruh staf dan pimpinan Puskesmas dengan dukungan dana, sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan puskesmas dari Pemerintah Kota Medan sehingga Kebijakan Pelayanan Kesehatan Dasar Gratis di Puskesmas Kota Medan dapat tercapai secara optimal.

<hr>

Free Puskesmas basic health service in Medan City after fifth year. In five year of free basic health services policy execution, perhaps the success of this policy in improving health service that achievable and certifiable for Medan City society need to studied. Certifiable health service has to fulfill public needs and

patient, for example service done with well mannered, time precise, appropriate with local culture, achievable for public economies and effective in curing diseases. If needs for this certifiable service fulfilled, the patient and public will satisfy and finally improving health service exploiting.

This research aim is to analyze visitor satisfaction rate of Puskesmas Glugur Darat and Darussalam in free basic health service in Puskesmas year 2005. Data gathering do by interview and observation. Interview to Puskesmas visitor as the respondent is using questioner and circumstantial interview to Puskesmas chief informant is using interview manual. Bonded variable is visitor satisfaction that included reliability, responsiveness, empathy assurance and tangible, while free variable is visitor characteristic and visit frequency. Visitor characteristic is education, job and earnings. Analysis does by chi-square and double logistic regression.

Research result shows visitor satisfaction rate in Puskesmas Darussalam is 37% while visitor satisfaction in Puskesmas Glugur Darat is 32%. Bivariate analysis shows connection between education, job and earnings and visit frequency to puskesmas with visitor satisfaction. Multivariate analysis result shows connection between education level and visit frequency to Puskesmas with visitor satisfaction in Puskesmas Glugur Darat and Darussalam. Need effort to anticipate earlier in improving Puskesmas visitor satisfaction through performance improving from entire Puskesmas staff and chief with financial support, medium and pre-medium suited with Puskesmas needs from Medan City Government so that Free Basic Health Service in Puskesmas Medan City can achieved optimally.