

Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007 = Association between out of pocket patient's satisfaction and repurchase intention at Wisma Jaya's Community Health Centre, Municipality of Bekasi, 2007

Elly Niken Prastiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332687&lokasi=lokal>

Abstrak

Jumlah kunjungan pasien bayar ke Puskesmas Wisma Jaya cenderung mengalami penurunan selama periode tahun 2005 - 2006. Kepuasan pasien bayar atas mutu pelayanan kesehatan mempengaruhi minat mereka melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Desain penelitian menggunakan pendekatan cross sectional. Data dikumpulkan terhadap 219 pasien bayar yang berkunjung ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi pada tahun 2007 dengan tehnik consecutive sampling quota. Analisis statistik menggunakan analisis multivariat regresi logistik ganda. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7.5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas, setelah mengendalikan variabel pendidikan, umur dan pengeluaran. Perlunya Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan indikator berupa cakupan pelayanan dan kepuasan pasien untuk menilai keberhasilan kinerja puskesmas melalui fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

.....Number of out of pocket patient tends to decrease during 2005 - 2006. Patient satisfaction affects to patient's repurchase intention of health services. This research aim is to identify the association between out of pocket patient's satisfaction and their intention to repeated visit to Puskesmas Wisma Jaya Bekasi in 2007. Research design used cross sectional approach. Data were collected from 219 respondents. Statistical multiple logistic regression analysis was used to analysis the data. The result shows proportion of respondent who wanted to re-utilize Puskesmas Wisma Jaya is 93.2 %. This study found out of pocket patient who satisfied will have 7.5 times to repeated visit Puskesmas Wisma Jaya than out of pocket patient who don't satisfied after education, age and expenses are controlled. Health District Office of Bekasi City should use service coverage and patient satisfaction as indicators to asses the efficacy performance of puskesmas.