

## Analisis kepuasan pasien rawat jalan atas kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan = Analysis of patient's satisfaction of outpatient Department about quality healthcare services at Kecamatan Jagakarsa primary healthcare South of Jakarta

Dwi Wulan Ambarsari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20403247&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Atas Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan. Teori yang dipakai berdasarkan teori dari Azrul Azwar yaitu tentang Kepuasan Pasien yang Mengacu pada Penerapan Semua Persyaratan Pelayanan Kesehatan. Dalam teori ini menggunakan 8 dimensi sebagai ukuran pelayanan kesehatan. Dimensi tersebut adalah (1) Ketersediaan Pelayanan Kesehatan (provider), (2) Kewajaran Pelayanan Kesehatan (appropriate), (3) Kesenambungan Pelayanan Kesehatan (continue), (4) Penerimaan Pelayanan Kesehatan (acceptable), (5) Ketercapaian Pelayanan Kesehatan (accessible) (6) Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan (affordable), (7) Efisiensi Pelayanan Kesehatan (efficient) dan (8) Mutu Pelayanan Kesehatan (Quality).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengambilan datanya dengan cara menyebarkan kuisioner dan wawancara. Hasil dari analisis penelitian ini adalah berdasarkan 8 dimensi yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar pasien tidak puas atas kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kecamatan Jagakarsa Jakarta Selatan.

<hr>This research discusses the analysis of patient`s satisfaction of outpatient`s department about the quality of healthcare services at Kecamatan Jagakarsa`s primary healthcare south of Jakarta. The theory that being used is based on the theory of Azrul Azwar about patient`s satisfaction refer to implementation of all healthcare requirements. In this theory used 8 dimensions as a measured of healthcare services. The dimensions are: (1) Provider, (2) Appropriate, (3) Continue, (4) Acceptable, (5) Accessible, (6) Affordable, (7) Efficient and (8) Quality.

This study uses quantitative approach with descriptive design. The technique that being used to collect the data are by questionnaire survey method and interviews. The results of this study demonstrate that based on 8 dimensions that used in this research the patient is not satisfied with the quality of outpatient healthcare services organized by the Kecamatan Jagakarsa primary healthcare South of Jakarta.