

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Puskesmas di Kabupaten Garut Tahun 2009

Yuniar Sri Hajaraeni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439045&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tingkat kepuasan dari pasien sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas di Kabupaten Garut pada Tahun 2009. Puskesmas sebagai institusi pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pengukuran tingkat kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Garut perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting pelayanan kesehatan oleh Puskesmas di Kabupaten Garut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien pada setiap atribut dan dimensi kepuasan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif pada karakteristik, tingkat harapan dan persepsi serta kepuasan pasien. Selanjutnya dilakukan uji hubungan karakteristik dan dimensi kepuasan terhadap kepuasan pasien dan dilakukan analisis gap pada setiap dimensi dan atribut untuk mendapatkan Indeks kepuasan. Importance Performance Analysis (IPA), dilakukan untuk mendapatkan atribut dan dimensi prioritas perbaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien (jumlah kunjungan, jenis kelamin, umur, pekerjaan dan tingkat pendidikan) dengan tingkat kepuasan pasien. Pengujian pada semua Dimensi Kepuasan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan setiap dimensi kepuasan terhadap kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa pada setiap dimensi kepuasan pasien terjadi gap. Gap terkecil ada pada atribut penampilan fisik petugas Puskesmas yaitu -0,33, tetapi secara dimensi kepuasan penilaian kinerja paling tinggi adalah pada dimensi reliability yaitu 0,71. Hasil dari Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa atribut yang berhubungan dengan dimensi Empathy memerlukan perhatian untuk perbaikan dengan gap sebesar -0,90. Indeks Kepuasan Pasien Puskesmas diperoleh sebesar 81,74%.

Dari temuan berdasarkan hasil penelitian ini disarankan untuk Dinas Kesehatan Kabupaten Garut untuk membuat strategi peningkatan mutu yang lebih terstruktur dan sistematis dengan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi titik lemah atau pada gap yang paling besar dan pengaruh paling kuat. Sehingga skala prioritas perbaikan dapat diperbaiki dengan baik.

<hr>

This research was finding out the satisfaction of health service in Community Health Center (Puskesmas) at Kabupaten Garut at the end year 2009. The Puskesmas as public service has obligated to serve the community according the Standard Quality of Service to achieve one from the objectives is the satisfaction of the patients. Determining the level satisfaction in Puskesmas is required to be done for finding out the existing conditions of the health service given to the people.

This research was using descriptive survey and cross sectional approach to achieve the complete figure of customer satisfaction at all attributes and satisfaction dimensions. Collected data were analyzed destructively on characteristic of expectation level and satisfaction dimensions. More far, it's execute a correlation examination between characteristic and satisfaction dimensions to customer satisfaction and did a gap analysis on each dimension and attribute to achieve Satisfaction Index. An Important Performance Analysis is done to get a figure of attribute and dimensions of improvement priority.

The result of this research has shown that there wasn't a significant correlation between customer characteristic (numbers of visit, gender, age, occupations, educations) with level of patient's satisfactions. Examination to all satisfaction dimensions has found that there is a significant correlation between on each satisfaction dimensions to customer satisfaction generally. Analysis gap result has shown that the customer has own judgment to physical appearance to staff of Puskesmas at 0.33 point, but according to satisfaction dimensions, the quality of performance is the highest rate on reliability dimensions is 0.71 point. Result of Importance Performance Analysis has shown that related attribute with empathy dimensions needs to be addressed for improving as much as -0.90 point. Satisfaction Index is achieved at 81.74%.

From the figure of the outcomes, the writer is advising to Dinas Kesehatan Kabupaten Garut to plan some strategies actions for improving the Quality of Service systematically and structurally by focusing from weakness points or the biggest gap and the enormous influences to formulate the priority scale of improvement can be done more effectively and efficiently.