

## Perbedaan kepuasan mutu layanan pada minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas di Kota Pariaman tahun 2019 = The difference of service quality satisfaction in patients interest to revisit Puskesmas in Kota Pariaman in the year of 2019

Surya Nanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498821&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pemberi layanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah di Indonesia. Pada tahun 2016 sampai 2019 terdapat penurunan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas di Kota Pariaman sebesar 29,4%. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien terhadap layanan puskesmas akan memengaruhi perilaku pasien berikutnya seperti pembelian kembali layanan atau minat untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan kualitas layanan pada minat kunjungan ulang pasien ke puskesmas di Kota Pariaman tahun 2019. Desain penelitian ini adalah cross-sectional dan data dikumpulkan dari 156 orang yang pernah berkunjung ke puskesmas di Pariaman dalam waktu 3 (tiga) minggu terakhir. Analisis statistik menggunakan chi-square. Hasil penelitian menunjukkan 88,5% responden menyatakan akan melakukan kunjungan ulang; rata-rata kepuasan tertinggi responden berada pada dimensi empathy yaitu sebesar 88,05%, dan terendah pada dimensi reliability yaitu sebesar 84,22%; terdapat perbedaan kepuasan dimensi responsiveness, dan assurance pada minat kunjungan ulang responden ke puskesmas; umur, jenis kelamin, pendidikan, dan aksesibilitas merupakan confounding pada dimensi responsiveness dan assurance. Pekerjaan hanya confounding pada dimensi assurance. Puskesmas diharapkan melakukan prioritas pada peningkatan pelayanan perawat yang responsive serta menjamin obat tersedia dengan cukup dan lengkap serta mempertahankan hal-hal yang dianggap pelanggan yang baik.

<hr>

Puskesmas is one of the first-level types of governments health care services in Indonesia. In 2016 and 2019, occurred a decrease in outpatient visits to the puskesmas by 29,4% in Pariaman. Patients satisfaction or dissatisfaction with a service will affect subsequent patients behavior such as product repurchase or revisit interest. This research aims to determine differences in service quality satisfaction in the interest of patients to revisit puskesmas in the Pariaman in 2019. This study design is a cross-sectional and the data was collected from 156 people who had visited the last 3 (three) weeks to the puskesmas in Pariaman. Statistical analysis using chi-square. The research results obtained 88.5% of respondents said they would make a revisit; the highest average satisfaction of respondents is in the empathy dimension that is equal to 88.05%, and the lowest in the reliability dimension that is equal to 84.22%; there are differences in the satisfaction dimensions of responsiveness, and assurance on the respondents' interest in visiting the puskesmas; age, gender, education, and accessibility are confounding on responsiveness and assurance dimensions. The work is only confounding on the assurance dimension.puskesmas is expected to prioritize efforts for improving the pharmacy service, nurse services and and to maintain things that are considered good customers.