

# Hubungan antara mutu pelayanan klinik sanitasi Puskesmas berdasarkan ISO 9004-2 dengan kepuasan klien di Kabupaten Mojokerto tahun 2000 = The relation of quality service of sanitation clinic in public health centre based on ISO 9004-2 and the client satisfaction in Mojokerto District-East Java Province-2000

Arif Sumantri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72477&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Klinik Sanitasi merupakan bagian dari program pelayanan Puskesmas yang dapat mengakses kegiatan kuratif dan rehabilitatif dengan kegiatan promotif dan preventif dalam mengatasi penyakit-penyakit yang berbasis lingkungan. Sejak bulan Nopember 1995 Klinik Sanitasi diperkenalkan dan dikembangkan di Puskesmas Wanasaba Kabupaten Lombok Timur Propinsi NTB. Selanjutnya diikuti oleh beberapa Propinsi diantaranya di Propinsi Jawa Timur. Secara kuantitatif dari tahun 1996 (14 Puskesmas) sampai dengan tahun 2000 (25 Puskesmas) telah terjadi peningkatan pelaksanaan program Klinik Sanitasi. Akan tetapi kualitas peningkatan pelaksanaan kegiatan Klinik Sanitasi belum diketahui. Salah satu evaluasi kualitas adalah kepuasan yang bersifat subyektif. Untuk itu dilakukan pendekatan pengukuran dengan sistem mutu pelayanan jasa yaitu ISO 9004-2.

Mutu pelayanan terdiri dari tanggung jawab manajemen, sumber daya material, struktur sistem mutu, keterkaitan dengan pelanggan, proses pemasaran, proses perencanaan dan performance serta perbaikan jasa. Sedangkan kepuasan diukur dengan tarif, jarak, ramah, baik, penampilan, nyaman, manfaat, kecepatan pelayanan, informasi dan keterkaitan pada klien. Untuk Variabel Confounding terdiri dari: jenis kelamin, umur, pendidikan, pengetahuan, penghasilan, pekerjaan, dan status pernikahan. Untuk menentukan skor kepuasan dan mutu dilakukan tahapan penyesuaian dengan indeks komposit melalui Multi Reability dengan Cronbach Alpha. Selanjutnya dilakukan analisis Univariate dengan distribusi frekuensi dan analisis bivarian untuk mengetahui adanya hubungan antara mutu dengan kepuasan dan kepuasan dengan variabel Confounding. Jika terjadinya kemaknaan dilakukan analisis multivariat untuk mengetahui hubungan antara mutu dengan kepuasan yang dikontrol oleh variabel Confounding yang menghasilkan bermakna.

<i>The Relation of Quality Service of Sanitation Clinic in Public Health Centre Based on ISO 9004-2 and the Client Satisfaction in Mojokerto District-East Java Province 2000. Sanitation Clinic is a part of public health centre (Puskesmas) program. Which can be provider in a card with promotion and preventive activities to anticipate environment based disease. Since November 1995, Sanitation Clinic had introduced and developed in Wanasaba public its development was followed by some provinces, one of them was East Java province. Quantitative, there is increasing number of clinic with only 14 clinics in 199E to 25 clinics in year 2000 however the quality of the clinic has never been studied. One of quality process. Therefore this study with then try to find correlation between client satisfaction with quality service increased by ISO 9004-2.

The service quality as measured by ISO 9004-2 consists of managerial responsibility, quality structure and

system, customer interrogated, marketing process, planning pro class, performance and service repairmen. And the satisfaction is measured by fee, distance, polite clean performance, layoy, useful the speed of service, information, client integrity for external factor of gender, aid, education, knowledge, wage job and marital status. To definer satisfaction and quality score that is used reliability analysis with Cronbach alpha. Further univariate analysis by distribution frequency and analysis bivariate to know the related quality with satisfaction by external factor multivariate is done to know the related quality with satisfaction that is controlled by external factor.</i>