

## Hubungan kepuasan pelanggan dan minat Bali Ulang paket pelayanan kesehatan di Puskesmas Way Muli Lampung Selatan tahun 2004

Ahmad Rodhi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78667&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk menyelenggarakan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat, perlu dilakukan pengaturan secara terpadu terhadap dua hal yaitu (1) Pengaturan sub sistem pembiayaan dan (2) Pengaturan sub sistem pelayanan. Dalam aspek pembiayaan khususnya Puskesmas masih terlihat besarnya subsidi pembiayaan pemerintah dibanding pembiayaan masyarakat yang terkelola. Hal ini menunjukkan tidak efisiennya penyelenggaraan pelayanan tersebut. Aspek pelayanan kesehatan, ternyata juga mengalami penurunan kualitas dari tahun ketahun yang digambarkan dengan menurunnya nilai kepuasan pelanggan pada layanan kesehatan pemerintah. Sementara layanan kesehatan swasta cenderung mengalami peningkatan.

Secara teoritis penyelenggaraan jaminan asuransi pelayanan kesehatan akan dapat menurunkan harga efektif pelayanan yang harus ditanggung peserta sehingga akses dan konsumsi pelayanan kesehatan akan meningkat dengan tersedianya jaminan. Upaya inovatif telah dikembangkan Puskesmas Way Muli Lampung Selatan melalui penjualan paket layanan kesehatan secara kapitasi, cara ini dimaksudkan sebagai upaya pembelajaran bagi masyarakat dalam mengorbankan biaya untuk memperoleh jaminan; sedangkan bagi petugas sebagai perbandingan dalam pengelolaan layanan kesehatan yang efisien.

Penelitian kepuasan dan minat beli ulang, dimaksudkan untuk mendapatkan informasi seberapa besar nilai kepuasan pelanggan yang sudah membeli dapat mencerminkan minat beli ulangan pelanggan pada tahun berikutnya. Penelitian ini bersifat cross sectional yang dilakukan pada bulan Juni 2004. Responden berjumlah 70 orang dengan kriteria pembeli yang sudah pernah memanfaatkan paket layanan yang ditentukan. Hasil analisis univariat, dan bivariat menyimpulkan : jumlah pelanggan yang puas sebanyak 52,86 %, sedangkan yang tidak puas sebanyak 47,14 %. Dari jumlah responden yang tidak puas tersebut, sebanyak 90-9 % menyatakan tidak berminat membeli ulang paket yang ditawarkan.

Kepuasan dan minat beli ulang berkorelasi secara signifikan. Dari kelima dimensi kepuasan dan nilai total kepuasan, tingkat hubungan yang paling erat adalah nilai total kepuasan dengan  $r = 0,624$  dan kepuasan dapat menerangkan 39,0 % minat beli ulang dengan hubungan bersifat positif Variabel sosiodemografi sebagai variabel pengontrol yang berkorelasi secara signifikan adalah jumlah pengeluaran, kemampuan membayar, jarak rumah dengan Puskesmas, serta frekuensi kunjungan.

Hasil analisis kepuasan dengan metode performance dan importance, dimensi empati dan dimensi wujud merupakan dimensi yang tingkat kesesuaiannya masih rendah dan memerlukan perhatian Puskesmas. Adapun substansi masalah yang perlu diperhatikan pada kuadran A diagram kartesius adalah (1) pelayanan yang tidak membedakan status pelanggan, dan (2) kelengkapan dan kebersihan peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan pelanggan.

Untuk itu disarankan agar Puskesmas mengadakan pelatihan konseling dan teknik komunikasi kepada petugas, serta mengupayakan kelengkapan peralatan dan menjaga kebersihan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan.

Daftar bacaan : 64 (1990 - 2003)

*The Relationship between Client Satisfaction and Interest to Re-purchase Health Care Package Provided by Way Muli Public Health Center, South Lampung Year 2004* In implementing the Public Health Care Insurance, there is a need to integrally regulate cost subsystem and health care subsystem. In cost subsystem, particularly in public health center, there is gap between government fund and managed public fund where government fund is much higher. This reflects the inefficiency of the health care. The health care subsystem shows decreasing trend in quality reflected by the decline of client satisfaction. On the other side, private health care tends to increase.

Theoretically, the implementation of Public Health Care Insurance would reduce effective price to be paid by participant and thus increase the access and consumption of health care. An innovative effort has been developed by Way Muli public health center through selling health care package in capitation, aimed at providing lesson to public to sacrifice cost while providing comparison for health worker in managing efficient health care.

The objective of this study is to obtain information on the relationship between client satisfaction and interest to re-purchase health care package provided by Way Muli Public Health Center, South Lampung year 2004. This was a cross sectional study conducted in June 2004. Respondents were 70 clients ever used health care package.

The univariate analysis shows that there were 52.86% satisfied clients, 47.14% unsatisfied clients, and out of those who unsatisfied, 90.9% showed no interest to re-purchase the package. The bivariate analysis shows that there was significant correlation between satisfaction and interest to re-purchase. The strongest correlation had  $r=0.624$  and satisfaction could explain 39.0% of interest to re-purchase. Significant social-demographic variable was expenditure, capability to pay, distance to public health center, and frequency of visit.

Satisfaction analysis using performance and importance method shows that dimensions of empathy and substance were dimensions with low compatibility and need to be paid more attention. In the A quadrant of Cartesian diagram, substances to be acknowledged were 1) equal service and 2) adequacy and cleanliness of equipments used.

It is then suggested to public health center to conduct trainings on counseling and communication techniques to health workers, and to provide adequate equipment and maintain the cleanliness and hygiene as expected by clients.

References: 64 (1990-2003)