

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MAHASISWA TENTANG MUTU PELAYANAN POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO DENGAN KEPUTUSAN PEMANFAATAN ULANG DI UPT POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO SEMARANG TAHUN 2015

RAMDHANIA AYUNDA MARTIANI

Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411201101248@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

UPT Poliklinik Dian Nuswantoro didirikan untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada mahasiswa. Jumlah kunjungan mahasiswa mengalami fluktuasi yaitu pada bulan Oktober sebanyak 651 mahasiswa, bulan November sebanyak 502 mahasiswa dan di bulan Desember sebanyak 576. Berdasarkan survei awal di dapatkan sebesar 46,7% mahasiswa menyatakan puas dan 53,4% mahasiswa menyatakan tidak puas oleh pelayanan yang ada di Poliklinik Dian Nuswantoro. Tujuan penelitian untuk menggambarkan hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan Poliklinik Dian Nuswantoro dengan keputusan pemanfaatan ulang di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang.

Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan yang bertemu dengan peneliti. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman.

Sebagian besar persepsi mahasiswa tentang fasilitas buruk (69,5%), persepsi mahasiswa tentang pelayanan buruk (50,5%), persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis buruk (56,8%), mahasiswa tidak memanfaatkan ulang pelayanan di Poliklinik (73,7%), tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik p-value $0,501 > 0,05$ dengan kekuatan korelasi sangat lemah $0,070$ ($0,00 \leq 0,199$) dan tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan p-value $0,301 > 0,05$ dengan kekuatan korelasi sangat lemah $0,107$ ($0,00 \leq 0,199$), dan ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik p-value $0,043 < 0,05$ dengan kekuatan korelasi lemah $0,208$ ($0,20 \leq 0,399$) dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro.

Saran kepada Poliklinik Dian Nuswantoro Memberi papan petunjuk pasien agar dapat memarkirkan kendaraan yang digunakan di area parkir Udinus gedung C, Lebih meningkatkan fasilitas yang tersedia di poliklinik, Untuk mempermudah pasien dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Poliklinik maka pihak manajemen dapat membuat dan memperjelas petunjuk dan alur pemeriksaan pasien dari mulai pendaftaran sampai pasien mendapatkan obat dan Lebih meningkatkan kinerja dari tenaga medis maupun tenaga non medis yang bertugas di Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang.

Kata Kunci : Persepsi, Poliklinik, Mutu Pelayanan, Pemanfaatan Ulang

THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENT'S PERCEPTION OF SERVICES QUALITY OF DIAN NUSWANTORO POLYCLINIC WITH RE-USE DECISION IN DIAN NUSWANTORO POLYCLINIC SEMARANG 2015

RAMDHANIA AYUNDA MARTIANI

Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411201101248@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Dian Nuswantoro polyclinic established to provide health care facilities to the students. The number of students visitor in October as much as 651 students , 502 students in November and 576 students in December. Based on the initial survey found that 46,7% students said they were satisfied and 53,4% students were not satisfied by the services of Dian Nuswantoro polyclinic. The purpose of the study was to describe the relationship between student's perceptions of service quality dian Nuswantoro polyclinic with re-use decisions in dian Nuswantoro Semarang polyclinic.

The study was analytic descriptive with cross sectional approach. The total sample was 95 respondents which sample collected by chance that met with researcher. The instrument used questionnaire. Analysis of the data used Spearman rank correlation test.

Result showed that the most of the student's perceptions about bad facilities (69,5%), bad services (50,5%), bad of medical and non-medical personnel (56,8%), students do not reuse the service in the Polyclinic (73,7%), there was no relationship between student perceptions about the facility of the Polyclinic p-value of 0,501 > 0,05 with the strength of correlation a very weak 0,070 (0,00 to 0,199) and there was no relationship between student's perceptions about the service in the Polyclinic with Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro polyclinic with p-value of 0,301 > 0,05 with the strength of the correlation was very weak 0,107 (0,00 to 0,199), and there was a relationship between student's perceptions of medical and non-medical personnel in the clinic p-value 0,043 < 0,05 with the strength of correlation was weak 0,208 (0,20 to 0,399) with the Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro Polyclinic.

Suggested to the dian nuswantoro polyclinic to give a sign to the patients in how to parking their vehicles. Improve the availability of facilities in the polyclinic to facilitate the patient in utilizing existing services in the clinic. The management can create and clarify instructions and groove examination of the patient began patient enrollment to get more medicine and improve the performance of medical and non-medical personnel who served in the Dian Nuswantoro polyclinic Semarang.

Keyword : Perception, Polyclinic, Services Quality, Re-Use Utilization