

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Padangsari Kota Semarang

MARSELLA OKTAVIANI PUTRI

(Pembimbing : Supriyono Asfawi, SE, M.Kes)

Kesehatan Masyarakat - S1, FKes, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 411201401832@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kinerja puskesmas identik dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat yang berobat di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Padangsari Kota Semarang menjadi salah satu indikasi belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Padangsari Kota Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Data-data diolah dan dianalisa menggunakan uji univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi Square. Populasi penelitian ini berjumlah 3.107 orang, dengan sampel 355 orang dan sampel diambil dengan purposive sampling.

Terdapat 218 responden (61%) yang memberikan penilaian kualitas pelayanan dibawah rata-rata atau termasuk dalam kategori yang buruk. Serta terdapat 206 responden (58%) yang memberikan penilaian tingkat kepuasan pelanggan di bawah rata-rata atau termasuk dalam kategori yang rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan (p value=0,000)

Sebagai upaya peningkatan taraf kesehatan masyarakat perlu direkomendasikan kepada puskesmas diantaranya menjaga kebersihan dan tata letak bangunan pskesmas agar pasien menjadi lebih nyaman, terutama pengeras suara agar mendengar saat di panggil nomor antriannya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien

Correlation of health service quality and patient satisfaction level in dental service of padangsari primary health care of Semarang city

MARSELLA OKTAVIANI PUTRI

(Lecturer : Supriyono Asfawi, SE, M.Kes)

Bachelor of Public Health - S1, Faculty of Health Science,

DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 411201401832 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Primary Health Center (PHC) performance is identical with service quality to people that access health service in PHC. Fluctuate numbers of patient can be used as quality measurement of services of PHC. Decreasing number of patients in dental services of Padang Sari PHC of Semarang City used as indication that service is not optimal yet. The purpose of the study was analyze correlation of services is quality and patient satisfaction in dental service of Padang Sari PHC Semarang City.

The study was survey analytical with cross sectional approach. Data were processed and analyzed with univariate and bivariate test with chi square statistic analysis. Study population was 3.107 people, with study sample was 355 people and sample chosen with purposive sampling.

Study results showed that quality services correlated had positive and significant to patient satisfactory levels ($P=0,000$). The 218 respondents (61%) rate the service below on average or in not good category. The 2016 respondents (58%) rate that satisfactory level below on average or in low category.

As an effort or improving people health needed to recommendation to PHC such as keep clean of PHC and layout of PHC to build patient's comfortable and completing waiting room facility, especially loudspeaker that help patient notice when the number is called.

Keyword : Service Quality, Patient Satisfactory Level