

Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor Semarang Tahun 2013

KARMELIA MARTHA BURA SULIE

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

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

Email : zzoeliemaya@yahoo.com

ABSTRAK

Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat oleh Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dinilai banyak pihak masih jauh dari harapan yang diinginkan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada sepuluh responden didapatkan keluhan di antaranya mengeluhkan mengenai pelayanan petugas BP Umum, 50% responden menyatakan dalam melakukan pemeriksaan petugas selalu tergesa-gesa, 80% responden menyatakan petugas tidak memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit pasien dan petugas kurang ramah dalam pelayanan. Tujuan umum dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan pasien Jamkesmas di BP Umum Puskesmas Bulu Lor Semarang tahun 2013 .

Jenis penelitian ini penelitian deskriptif kuantitatif . Sampel sebanyak 100 pasien, yang diambil secara accidental sampling.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi mutu kenyamanan pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 66 % . Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu ruang tunggu puskesmas yang tidak bersih sebanyak 69%, petugas kesehatan berpenampilan tidak rapih sebanyak 62%. Dimensi mutu informasi pasien Jamkesmas sebagian besar cukup sebanyak 68 % . Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu petugas kesehatan memberikan informasi yang tidak lengkap tentang penyakit pasien sebanyak 62%, petugas kesehatan tidak memberikan informasi pelayanan kesehatan lanjutan yang dibutuhkan pasien sebanyak 55 % . Dimensi mutu hubungan antar manusia sebagian besar cukup sebanyak cukup sebanyak 63,0%. Namun masih terdapat beberapa masalah yaitu petugas kesehatan bersikap tidak ramah dalam memberikan pelayanan sebanyak 55 % , petugas kesehatan tidak mendengarkan keluhan pasien sebanyak 69 % .

Peningkatan pemahaman dan keterampilan petugas kesehatan melalui pelatihan pelayanan prima dan Evaluasi mutu pelayanan balai pengobatan umum melalui pemberian angket atau kuesioner pada pasien secara periodik.

Kata Kunci : Dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi hubungan antarmanusia, mutu pelayanan

Dimension of Service Quality According To Public HEalth Insurance Patients In Bulu Lor Public Health Center Semarang 2013

KARMEIA MARTHA BURA SULIE

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

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

Email : zzoeliemaya@yahoo.com

ABSTRACT

There are many problems in implementation of Public Health Insurance Ministry of Health. Based on the pre-survey to ten respondents, the researcher found some complaints from respondents such as complaint about the service of general clinic services. Respondents said that the health employee was not patient (50%), they did not give information clearly about patient disease (80%). This research aims to describe the dimension of service quality of Public Health Insurance in Bulu Lor Public Health Center Semarang 2013.

This is descriptive research. The sample is 100 patients that used public health insurance, that taken by accidental sampling method.

The results shows that dimension of pleasant quality mostly good enough (66%), but there were some problems found such as the dirty waiting room in general clinic (69%), employee did not use good clothes (62%). Dimension of information quality mostly good enough (68%), but there were some problems found such as the employee did not give completely information to the patient about their disease (62%), did not give information about health treatment information (55%). Dimension of the quality of human relationship mostly good enough (63%), but there were some problems still found such employee were not kind in giving treatment (55%), did not care of patient complaint (69%).

The recommendations are: training of service excellent for employee to improve skill and competence, evaluation of service quality of public health center by interview with questionnaire to the patient periodically.

Keyword : Dimension of pleasant, information, human relationship, service quality