

**Public Health Degree Programme
Healthy Faculty Dian Nuswantoro University
Semarang
2009**

Abstract

Sri Purwanti

ANALYSE OF CORRELATION BETWEEN TREATMENT GENERAL POLY SERVICE QUALITY WITH SATISFIED PATIENT IN PUSKESMAS BOJA I KENDAL

Public healthy organization not only face management area, but also headed with profitability and social function, except healthy function itself. By complexity science that related, need seriously maintenance so patient can be treatment well. Parking area that crowded would be negatively interpreted by patient. Narrowly hall room until no sit for patient or service facility from patient register to doctor room. Patient register room that crowded decrease patient satisfied. Patient stand in line like in hall banking are wanted by patient that difficult to be realized, but become a challenge for Puskesmas Boja I Management. Patient that come to Puskesmas Boja I Kendal want to receive direct treatment from doctors that already stand by. In this case, presence doctor would be determinant satisfied or not patient. Many patient have suggestive that become cure when treated by doctor than nurse. Here, enhance challenge Puskesmas Boja I Kendal management in give healthy service as social function and enrich patient satisfaction.

Populastion Research employ all patient treatment poly Puskesmas Boja I Kendal on February – April 2009. Sampel use some inclusion by 97 numbers patient. Research data taken by questionnaire that validity and reliability test first. Data analyze use Kendall Tau correlation with software SPSS Ver. 11.5.

Validity test ($r_{\text{count}} > 0.200$) and reliability test ($\text{Alpha} > 0.6$) showed that questionnaire are valid and reliable so fit become a source of primary data. The result are tangibles ($r = 0.281$), reliability ($r = 0.262$), responsiveness ($r = 0.371$), assurance ($r = 0.237$) and empathy ($r = 0.265$) have significantly correlation between patient satisfaction. Empathy dimension is dimension that have lowest correlation to patient satisfaction. Further analyze show that responsiveness have strongest correlation to patient satisfaction compare to another variables.

Puskesmas Boja I Kendall management suggested to conduct training programme to employees so have good understanding quality service concepts. That training can be involved another institution, that wider vision about quality service. Bench mark to another Puskesmas that more modern can be planned so received new description about public healthy service.

Key words : quality service, patient satisfaction
Bibliography : 24, 1988 - 2005

ABSTRAK

Sri Purwanti

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS BOJA I KENDAL

Lembaga pelayanan kesehatan tidak hanya menghadapi masalah manajemen, tetapi juga masalah perolehan laba dan fungsi sosial, selain fungsi kesehatan itu sendiri. Kompleksnya bidang ilmu yang terkait, memerlukan penanganan yang serius agar pasien dapat dilayani dengan sebaik-baiknya. Area parkir yang berdesak-desakan akan langsung dipersepsikan negatif oleh pasien. Demikian juga ruang tunggu yang penuh sesak sampai pasien kekurangan tempat duduk atau juga fasilitas pelayanan dari pendaftaran pasien sampai dengan ruang praktek dokter. Ruang pelayanan pendaftaran pasien yang sempit membuat pasien berdesak-desakan menurunkan kenyamanan pasien dalam berobat. Suasana antrian pasien yang nyaman, sebagai contoh seperti ruang tunggu di perusahaan jasa seperti bank, merupakan harapan dari pasien yang akan sulit diwujudkan, tetapi merupakan tantangan bagi pengelola Puskesmas Boja I Kendal. Pasien yang berobat ke Puskesmas mengharapkan mendapatkan pelayanan langsung dari dokter yang selalu siap sedia di tempat. Dalam hal ini, keberadaan dokter akan menjadi penentu puas tidaknya seorang pasien dalam berobat. Banyak pasien yang secara sugestif merasa sembuh diobati oleh dokter, dari pada oleh mantri atau perawat. Hal inilah yang semakin memberikan tantangan bagi manajemen Puskesmas Boja I Kendal dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagai fungsi sosial, dan juga mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian menggunakan populasi seluruh pasien rawat jalan Puskesmas Boja I Kendal pada periode Februari – April 2009. Sampel ditentukan dengan beberapa inklusi sebanyak 97 pasien. Data penelitian diambil dengan kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Analisis data menggunakan metode Korelasi Kendall Tau dengan menggunakan alat bantu berupa program SPSS Versi. 11.5.

Uji validitas (r hitung $> 0,200$) dan reliabilitas ($\text{Alpha} > 0,6$) menunjukkan bahwa rangkaian kuesioner yang digunakan telah valid dan reliabel sehingga dinyatakan layak untuk dipergunakan sebagai sumber data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik ($r = 0,281$), keandalan ($r = 0,262$), ketanggapan ($r = 0,371$), jaminan ($r = 0,237$) dan perhatian ($r = 0,265$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimensi perhatian merupakan dimensi yang paling lemah hubungannya dengan kepuasan pasien. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa ketanggapan mempunyai hubungan yang paling erat dengan kepuasan pasien dibandingkan keempat variabel yang lain.

Pengelola Puskesmas Boja I Kendal disarankan untuk mengadakan program pelatihan kepada karyawan agar memahami konsep-konsep kualitas pelayanan. Pelatihan tersebut dapat melibatkan dari pihak luar, sehingga wawasan karyawan tentang konsep kualitas pelayanan dapat semakin terbuka. Studi banding ke Puskesmas lain yang lebih maju dapat dilakukan sehingga dapat memperoleh gambaran baru tentang pelayanan kesehatan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 24 buah, 1988 – 2005