

Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) di Kabupaten Cirebon Tahun 2009

Jajang Prihata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20271738&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang kepuasan pelanggan melalui lima dimensi kepuasan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) Kabupaten Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data diolah melalui analisis univariat, bivariat, multivariat, dan dengan menggunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian menyarankan bahwa pihak Puskesmas harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi tangibles terutama aspek kelengkapan dan kebersihan peralatan di Puskesmas, penataan dan kebersihan gedung Puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pasien dan ruang perawatan, serta kebersihan kamar mandi.

.....The study focussed into the customer satisfaction on 5 aspects (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and willingness to re-function the public health services in Puskesmas (community health centre) equipped with care unit (DTP) in Cirebon district. This research used quantitative method with cross sectional approach. The data was processed with univariate, bivariate and multivariate analysis using Cartesian diagram.

The researcher suggests that Puskesmas should improve the service quality, in particular the tangibles aspect, especially the aspects of medical equipment cleanliness and availability, Puskesmas building management and cleanliness, patient waiting room and care unit room cleanliness and comfort, and also bathroom's cleanliness.