

Hubungan kepuasan pasien bayar terhadap mutu pelayanan dengan minat: kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007-07 = The relationship of charged customer's satisfaction to the quality of health services and revisit interest at Puskesmas Wisma Jaya Bekasi in year of 2007

Ellya Niken Prastiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340100&lokasi=lokal>

Abstrak

Selama tahun 2003 - 2005 jumlah kunjungan meningkat namun tidak seimbang dengan laju pertumbuhan penduduk dan pada tahun 2006 jumlah kunjungan pasien bayar ke Puskesmas Wisma Jaya mengalami penurunan. Indikator keberhasilan fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama antara lain melalui cakupan pelayanan dan kepuasan pasien. Pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat dipengaruhi oleh faktor kebutuhan terhadap sarana pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien bayar atas mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Wisma Jaya mempengaruhi pola perilaku pasien bayar selanjutnya untuk mengambil tindakan dengan berniat melakukan kunjungan ulang atau sebaliknya.

Penelitian ini bertujuan membuktikan adanya hubungan kepuasan pasien bayar terhadap mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Desain penelitian merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional, yang dilakukan di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Data dikumpulkan dengan responden adalah pasien bayar (219 responden) yang berkunjung ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi pada tahun 2007 dengan teknik consecutive sampling quota. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dengan uji chi square dan multivariat dengan Kepuasan pasien bayar mampu meningkatkan minat pasien bayar untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya. Perlunya Pemerintah Kota dan Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan indikator berupa cakupan pelayanan dan kepuasan pasien untuk menilai keberhasilan kinerja puskesmas melalui fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Serta memprioritas pembangunan fisik, menjaga kebersihan dan penambahan sumber daya manusia khususnya Puskesmas Wisma Jaya sesuai urutan nilai terendah kepuasan perlu menjadi perhatian semua pihak yang terkait. uji regresi logistik ganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%, proporsi responden yang puas terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Wisma Jaya sebesar 53,0%, tersedianya tempat parkir merupakan faktor kepuasan pasien bayar yang memiliki nilai terendah. Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya setelah mengendalikan variabel-variabel pengganggu (variabel pendidikan dan variabel pengeluaran). Kepuasan pasien bayar mempunyai peluang 8,2 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar.

Kepuasan pasien bayar mampu meningkatkan minat pasien bayar untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya. Perlunya Pemerintah Kota dan Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan indikator berupa cakupan pelayanan dan kepuasan pasien untuk menilai keberhasilan kinerja puskesmas melalui fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Serta memprioritas pembangunan fisik, menjaga kebersihan dan penambahan sumber daya manusia khususnya Puskesmas

Wisma Jaya sesuai urutan nilai terendah kepuasan perlu menjadi perhatian semua pihak yang terkait.During 2003 - 2005, number of customer visits increasing although uneven with the population growth. Then in 2006, number of charged customer visits to Puskesmas Wisma Jaya had decreasing. Efficacy indicator of Puskesmas to its main function in providing public health services at the bottom level are scope of services type and customer satisfaction. Utilization of health service by society influenced by the need of qualified health service factor. Charged customer's satisfaction to the quality of health services held by Puskesmas Wisma Jaya influencing their future behavior in having revisit or on the contrary. This research aim to determine the relationship of charged customer's satisfaction to the quality of health services and revisit interest at Puskesmas Wisma Jaya Bekasi, in year of 2007. Research designed as analytic description research with cross sectional approach. Research held at Puskesmas Wisma Jaya Bekasi. Data collected using consecutive sampling quota from 219 respondent who belong to charged customer whom visiting Puskesmas Wisma Jaya during 2007. Data analysis using univariat analysis, bivariat with chi-square test and multivariate analysis with multiple logistic regression test. The result shows proportion of respondent who interest to revisit Puskesmas Wisma Jaya were 93,2 % in amount. The proportion of charged customer who satisfied with health services held by Puskesmas Wisma Jaya were 53,0 % in amount. The available of parking area become the charged customer's satisfaction factor which has lowest score. There is significant relation between charged customer's satisfaction with revisit interest after eliminating and controlling the dummy variable (respondent's education and expenses). Satisfied charged customer have at 8,2 possibility to revisit Puskesmas Wisma Jaya in possibility value. The satisfaction of charged customer has able to raise their interest in having revisit in the future. Local Government and Local Public Health Service need to use scope of service and customer satisfaction as indicator to asses the efficacy performance of each Puskesmas through their function in providing public health services at the bottom level. Also giving priority in physical development and addition of human resources especially Puskesmas Wisma Jaya on low scored satisfaction indicator.