

# Karakteristik dan tingkat kepuasan pasien dengan keinginan memanfaatkan kembali pelayanan di UPT Puskesmas Kecamatan Beji Kota Depok tahun 2017 = Characteristics and level of satisfaction of patients with desire to utilize service at UPT Puskesmas Beji Sub District of Depok City in 2017

Nurul Hidayah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458152&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Era globalisasi menuntut penyedia layanan kesehatan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan penyedia layanan kesehatan lain. Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih kurang/tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan/atau masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan dengan keinginan memanfaatkan kembali pelayanan pada 170 responden di UPT Puskesmas Kecamatan Beji, dan telah dilaksanakan pada bulan Mei - Juni 2017. Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan potong lintang.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 41,8. Hubungan karakteristik pasien dan tingkat kepuasan dan dengan keinginan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan adalah semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin kritis penilaian kepuasan yang diberikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan, cara pemabayaran asuransi lebih cenderung mempunyai keinginan tinggi memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan, semakin tua usia akan lebih cenderung mempunyai keinginan tinggi memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan, dan pasien yang puas terhadap kinerja pelayanan kesehatan cenderung mempunyai keinginan tinggi memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan.

.....The era of globalization requires healthcare providers to provide quality services and be able to compete with other health care providers. The reality of the field shows that most government owned health care facilities are still under utilized by the community. One reason is that generally the quality of health services administered by health care facilities owned by the government still has not or does not meet the expectations of patients and or the community.

This study aims to determine the characteristics and level of satisfaction with the desire to reuse the service to 170 respondents in UPT Puskesmas Beji District, and has been implemented in May June 2017. The research design used is descriptive quantitative with cross sectional approach.

The results showed the patient satisfaction level of 41.8 . The relationship of patient characteristics and level of satisfaction and with the desire to reuse health services is the higher the level of education the more critical the assessment of satisfaction given to the performance of health services, the way of insurance delivery is more likely to have high desire to reuse health services, the older age will be more likely to have High desire to re utilize health services, and patients who are satisfied with the performance of health services tend to have a high desire to reuse health services.