

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kota Banda Aceh = Analysis Of Patient Satisfaction With The Quality Of Service In Puskesmas City Of Banda Aceh

Asti Sauna Mentari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547619&lokasi=lokal>

Abstrak

Puskesmas merupakan suatu pusat kesehatan yang terdapat pada wilayah kota maupun kabupaten yang akan bertanggungjawab untuk meningkatkan kesehatan di wilayah kerjanya. Kota Banda Aceh menyediakan 11 puskesmas yang tersebar di 9 kecamatan yang ada di Kota Banda Aceh dengan karakteristik yang berbeda-beda. Permasalahan pada mutu pelayanan puskesmas yang ada di Provinsi Aceh maupun di Kota Banda Aceh akhirnya berdampak terhadap kurangnya kepuasan masyarakat dalam melakukan kunjungan ke puskesmas. Pemerintah Kota Banda Aceh khususnya Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh rutin melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap puskesmas yang ada di Kota Banda Aceh. Adanya perbedaan hasil yang beragam terkait kepuasan layanan puskesmas yang dikeluarkan oleh pihak dinas kesehatan Kota Banda Aceh dengan hasil penelitian yang telah dilakukan di beberapa puskesmas menjadi pemicu untuk melihat kesenjangan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di delapan puskesmas lain yang tersebar di Kota Banda Aceh. Metode penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan rancangan cross sectional dimana akan dilakukan pengumpulan data kuantitatif. responden pada penelitian ini berjumlah 220 orang yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan metode random sampling yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat kesenjangan pada seluruh dimensi mutu pelayanan yang perlu diperbaiki yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Terdapat hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien pengguna layanan Puskesmas di Kota Banda Aceh, jenis kelamin ($p = 0,027$); usia ($p < 0,001$); tingkat pendidikan ($p = 0,002$); usia ($p\text{-value} < 0,001$); jenis pekerjaan ($p < 0,001$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan di 11 puskesmas Kota Banda Aceh yang cukup memuaskan, namun masih ada beberapa atribut yang perlu diperbaiki pada keseluruhan dimensi.

.....Puskesmas is a health center located in a city or district area which is responsible for improving health in its working area. Banda Aceh City provides 11 health centers spread across 9 sub-districts in Banda Aceh City with different characteristics. Problems with the quality of community health center services in Aceh Province and Banda Aceh City ultimately have an impact on the lack of public satisfaction in visiting community health centers. The Banda Aceh City Government, especially the Banda Aceh City Health Service, routinely conducts community satisfaction surveys with community health centers in Banda Aceh City. The existence of various differences in results regarding satisfaction with community health center services issued by the Banda Aceh City health service and the results of research conducted in several community health centers has become a trigger to see the gap in patient satisfaction with health services in eight other community health centers spread across Banda Aceh City. This research method is quantitative using a cross sectional design where quantitative data will be collected. There were 220 respondents in this study who were collected through questionnaires using a random sampling method who met the inclusion criteria. The research results showed that there were gaps in all dimensions of service quality that needed to be improved, namely the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. The

results of this research showed that there was a relationship between patient characteristics and patient satisfaction using Puskesmas services in Banda Aceh City, gender ($p = 0.027$); age ($p < 0.001$); education level ($p=0.002$); age ($p\text{-value}<0.001$); type of work ($p <0.001$). The conclusion of this research is that the service at 11 community health centers in Banda Aceh City is quite good, but there are still several attributes that need to be improved in all dimensions.some attributes that need to be improved on the overall dimensions.