

PANDANGAN PENGGUNA JASA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DI PUSKESMAS WIROBRAJAN YOGYAKARTA

Elis Supriatin¹, Supriyatningsih²

Program Studi Pendidikan Dokter

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sangat berkaitan dengan mutu pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter dan paramedis. Mutu pelayanan tersebut tergantung pada pengetahuan, sikap dan keterampilan dokter dan paramedis. Dengan pelayanan paramedis yang baik diharapkan pasien akan memperoleh kepuasan sehingga pasien akan kembali ke puskesmas tersebut jika membutuhkan suatu pelayanan kesehatan. (Azrul, 1996)

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan puskesmas dan kegiatan layanan kesehatannya dari sudut pandang pengguna jasa/pasien. Secara khusus tujuan penelitian ini adalah mengetahui pandangan/persepsi dan konsep kepuasan pengguna jasa/pasien terhadap Puskesmas Wirobrajan dan kegiatan layanan kesehatannya.

Metode penelitian ini merupakan Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan data diambil secara cross sectional, jumlah responden sebanyak 50 orang dengan menggunakan kuesioner sebagai sarana untuk pengumpulan data. Tingkat kepuasan dalam kuesioner menggunakan skala *likert* 1-5 (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas). Data yang diperoleh dihitung dengan menggunakan indeks.

Hasil penelitian menunjukkan responden terbanyak usia 30-39 (36%), pendidikan SLTP (52%), pekerjaan pedagang (46%), indeks rata-rata tingkat kepuasan pelayanan yang meliputi : aspek teknis pelayanan sebesar 3,97, aspek lingkungan fisik sebesar 3,10, aspek pelayanan administrasi sebesar 3,89, dan hubungan interpersonal dokter dengan pasien sebesar 3,67. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanannya termasuk dalam kategori tinggi dan dapat diinterprestasikan puas.

Kata kunci : Persepsi – Mutu pelayanan – Kepuasan.

¹ Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

² Dosen IKM Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**PANDANGAN PENGGUNA JASA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELAYANAN
DI PUSKESMAS WIROBRAJAN YOGYAKARTA**

**CUSTOMER'S OPINION TO SERVICE SATISFACTION IN
WIROBRAJAN PUBLIC HEALTH CENTER (PUSKESMAS
WIROBRAJAN) YOGYAKARTA**

Elis Supriatin¹, Supriyatningsih²

Physician Study Program

The Faculty of Medicine, Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

Service quality of health in puskesmas related with quality of medical service which conducted by doctor and medical. Service quality depend on knowledge, attitude and skill of doctor and medical. With medical service is good to hope patient obtain satisfaction so that patient will return to puskesmas if requiring service of health (Azrul, 1996)

In general, target of this research is identify problems related to puskesmas and activity of its health service from the aspect of look into service user/patient. Peculiarly, target of this research is know view/concept and perception satisfaction of consumer/patient service to Puskesmas Wirobrajan and activity of its health service.

This research method represent descriptive research type with approach qualitative and data taken by cross sectional, amount of responder counted 50 people by using kuesioner as medium for data collecting. Mount satisfaction in kuesioner use scale of likert 1-5 (very satisfied, satisfied, enough satisfy, less satisfied, disgruntled). obtained data to be calculated by using index.

Result of research show responder many age 30-39 (36%), education of SLTP (52%), work of merchant (46%), mean index mount satisfaction of service covering : technical aspect of service equal to 3,97, environmental aspect of physical equal to 3,10, administrative services aspect equal to 3,89, and relation of interpersonal doctor with patient equal to 3,67. Conclusion pursuant to result of done research in Puskesmas Wirobrajan Yogyakarta can be concluded that level satisfaction of service is included in high category and can be interpreted to satisfy.

Keyword: perception - service of quality - satisfaction

¹ Student of Medical Faculty in Yogyakarta Muhammadiyah University

²