

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

MARYADI

INTISARI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CANGKRINGAN KABUPATEN SLEMAN
(MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2004)**

Latar Belakang: Puskesmas Cangkringan adalah Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. Pencapaian target pendapatan dalam tiga tahun terakhir berkisar 67 % sampai 80 %. Puskesmas sebagai Badan Layanan Umum Daerah untuk operasional mutlak dari pemasukan pasien, sehingga kedudukan konsumen adalah vital dan merupakan sumber pendapatan dari puskesmas.

Metode: jenis penelitian adalah studi kasus, teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Jumlah sampel 150 orang. Uji analisis menggunakan deskriptif kuantitatif-kualitatif.

Hasil dan Pembahasan: Diperoleh hasil pengukuran kualitas dari nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 2,59. Nilai setelah dikonversi = $2,59 \times 25 = 64,75$, mutu pelayanan B dan masuk kriteria kinerja/ kualitas pelayanan baik. Hasil pengukuran kepuasan pasien diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 72,34 %, yang mengindikasikan aspek-aspek pelayanan belum memenuhi kepuasan pasien. Empat aspek dengan tingkat kepuasan terendah terdapat pada keamanan area parkir, ketepatan memulai dan menyelesaikan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Aspek-aspek yang menjadi prioritas perbaikan seperti yang terdapat pada Kuadaran A Diagram Kartesius ada 11 aspek yaitu: ketepatan memulai dan menyelesaikan pelayanan, kejujuran petugas pemberi pelayanan, kemampuan fisik/skill petugas, kemampuan intelektual petugas, ketepatan waktu proses pelayanan, kebersihan dan kerapian tempat pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana, keamanan area parkir, keamanan sarana dan prasarana, serta keamanan terhadap resiko-resiko pelaksanaan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepentingan, Kinerja, Kepuasan Pasien

HOSPITAL MANAGEMENT STUDIES PROGRAM
GRADUATE PROGRAMS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIVERSITY
2013

MARYADI

ABSTRACT

SERVICES QUALITY AND PATIENT SATISFACTION ANALYSIS IN
CANGKRINGAN PUBLIC HEALTH CENTER OF SLEMAN DISTRICT
(USING THE COMMUNITY SATISFACTION INDEK
IN KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2004)

Background: Cangkringan Public Health Center is a Technical Unit from Health Office in Sleman district. In the recent three years, the revenue achievement ranged from 67 % to 80 %. Public Health Center as a District Public Service must be independent in daily operational. The income from patients are used for operational, so it became main source of income.

Methods: This research method is case study with accidental sampling. Research population are 150 out patients. Data analyzed with descriptive-quantitative-qualitative methods.

Result and Discussion: The results show the quality of the measurement interval Community Satisfaction Index 2.59. Value after conversion = $2.59 \times 25 = 64.75$, it means service quality B and categorized as good services. However, the patients satisfaction measurement obtained at 72,34 %, which indicate that services did not satisfy patients. Four main aspects with low satisfaction index are parking security, timeliness, facilities and infrastructure.

Based on Cartesian Diagram there are 11 aspects such as time, health officer honesty, skills, intelligence, time of process, hygiene and cleanliness, support facilities, complete and updated facilities, parking security, facilities security, and as well as the security against the risks during gives a services to patients.

Keywords: Service Quality , interest, Performance, Patient Satisfaction