

# Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan perorangan pada puskesmas terakreditasi dan belum terakreditasi di kota Tangerang tahun 2017

Miftah, Achmad Rani

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=128125&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan belum terakreditasi, mengetahui perbedaan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi mutu (wujud, kehandalan, koresponsifan, jaminan dan empati), mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan, mengetahui faktor yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Responden berjumlah 212 orang yaitu pasien yang berobat ke Puskesmas. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan selama bulan April 2017 di Puskesmas terakreditasi dan belum terakreditasi Kota Tangerang. Data terkumpul dianalisis dengan metode analisis univariat, bivariat uji Chi Square dan analisis multivariat uji regresi logistik. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi (51,9%) dan belum terakreditasi (17%). Terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas terakreditasi dan belum terakreditasi, pada Puskesmas terakreditasi sebagian besar responden memiliki persepsi baik sedangkan pada Puskesmas belum akreditasi sebagian besar responden memiliki persepsi yang tidak baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan bahwa terdapat hubungan bermakna pada semua variabel kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, dan hanya variabel pendidikan pada karakteristik responden yang mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan. Hasil analisis multivariat tidak didapatkan variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien. Kata kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

The purpose of this research is to know the description and the difference of patient's satisfaction level in accredited and unaccredited community health center, to know the difference of health service quality based on the five dimensions of quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy), to know the relation of health service quality with patient satisfaction, characteristics of patients with satisfaction, knowing the factors most related to the level of patient satisfaction. This research is a quantitative research with cross sectional study design. Respondents amounted to 212 people ie patients who went to the community health center. Data collection using questionnaires conducted during April 2017 at accredited community health center and unaccredited community health center in Tangerang City. Data collected were analyzed by univariate analysis method, bivariate of Chi Square test and multivariate analysis of logistic regression test. There is a difference of patient's satisfaction level in accredited community health center (51.9%) and unaccredited (17%). There is a difference of perception of health service quality in accredited and unaccredited community health center, at accredited community health center most of respondent have good perception whereas at unaccredited community health center most of respondent have bad perception toward health service quality. Based on the results of bivariate analysis found that there is a significant relationship on all variables of health service quality with patient satisfaction, and only variable education on the characteristics of respondents who have a significant relationship with satisfaction. The result of multivariate analysis was not found the most

correlated variable with patient satisfaction. Keywords: Quality of health service, patient satisfaction