

Tipe Koleksi: UHAMKA - Tesis MIKM

## Hubungan antara tingkat kepuasan layanan dengan karakteristik pasien di Puskesmas Muara Bulian Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi

Abdur Rauf

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=50199&lokasi=lokal>

---

Abstrak

### ABSTRAK

Abdur Rauf. Hubungan antara tingkat kepuasan layanan dengan karakteristik pasien di Puskesmas Muara Bulian Kabupaten Batang Hari provinsi Jambi. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA 2011.

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan layanan dengan karakteristik pasien di Puskesmas Muara Bulian. Besar sampel yang diambil pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung atau berobat ke Puskesmas Muara Bulian yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien yang berusia 15-56 tahun, responden dalam keadaan sadar, bisa tulis baca, mampu berkomunikasi dengan baik, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian cross ectional yaitu variabel dependen maupun variabel dependen diamati pada waktu yang sama. Besar sampel yang diambil adalah 100 responden yaitu terdiri dari 58 laki-laki dan 52 perempuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 48,0% yang puas terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Muara Bulian. sedangkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan pada lima dimensi mutu adalah sebagai berikut: responden yang puas terhadap dimensi tangibles sebesar 41,0%, reliability yang merasa puas hanya sebesar 15,0%, responsiveness sebesar 42,0%, assurance sebesar 46,0% dan emphaty sebesar 35,0%. Tingkat kepuasan(tingkat kepuasan tinggi dan tingkat kepuasan rendah) hasil uji statistik hubungan tingkat kepuasan dengan karakteristik yang mempunyai nilai p value < 0,05 adalah pendidikan, pendapatan dan status pasien. Dalam penelitian ini penilaian sangat terbatas, walaupun demikian Puskesmas dapat menyediakan jadwal yang lebih pada klinik rawat jalan.