

FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Skripsi Februari 2017

STATUS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN NON PERAWATAN DI PUSKESMAS KASSI-KASSI DAN JONGAYA.

Andi Suhartina Baso, Juliani Ibrahim

ABSTRAK

Latar Belakang : Penelitian sebelumnya masih terdapat puskesmas yang telah terakreditasi namun belum sesuai dengan standar mutu pelayanan yang ada.

Tujuan : Untuk mengetahui faktor-faktor Dimensi kepuasan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien non perawatan di puskesmas Kassi-kassi dan Jongaya terhadap lima aspek komponen mutu yaitu : cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik , pendekatan *cross sectional*. Teknik Pengambilan sampel dengan cara *non probability sampling* berjumlah 114 sampel . Data diperoleh dengan menggunakan kuisener, Analisis data menggunakan *Chi-Square* dengan parameter nilai $p < 0,05$

Hasil dan kesimpulan : Hasil dari penellitian ini didapatkan dimensi mutu yaitu daya tanggap 93 orang (81,6%) merasa puas hanya 21 orang (18,4%) merasa tidak puas. Dimensi Kehandalan 98 (86,0%) merasa puas dan tidak puas 16 (14,0%),Dimensi Empati merasa puas sebanyak 90 (78,9%) dan pengunjung yang merasa tidak puas hanya sebanyak 24 (21,1%). Dimensi jaminan dan dimensi bukti langsung 92(80,7%) merasa puas hanya 22 (19,3%) orang. Hubungan antara variabel karakteristik demografi dengan dimensi jaminan mutu yang ada dipuskesmas Kassi-Kassi dan Jongaya di mana nilai $P < 0,05$ yang menandakan adanya hubungan, antara jenis kelamin dengan dimensi jaminan dimana nilai $p = 0,001$, jenis kelamin dengan dimensi Empati dengan nilai $p = 0,000$, Jenis kelamin dengan Bukti Langsung dengan $P = 0,002$, Umur dengan Dimensi Jaminan dengan nilai $P = 0,043$, Umur dengan Dimensi Bukti Langsung dengan nilai $P = 0,043$, pekerjaan dengan Dimensi Empati $P = 0,003$. Status akreditasi puskesmas Nasional dan akreditasi dengan nilai $p = 0,058$.

Kata Kunci : Daya tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti langsung.

