

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MUTU LAYANAN KESEHATAN PADA PUSATKESEHATAN MASYARAKAT GELORA

HENI APRILIA WATI, JULIUS NURSYAMSI,SE.MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Untuk membantu tugas pemerintah dalam bidang usaha kesehatan maka Puskesmas sudah selayaknya sebagai bagian dari pelayanan kesehatan. Pertolongan pertama terutama untuk golongan menengah kebawah dalam hal ini penulis ingin mengukur seberapa besar tingkat besar kepuasan konsumen terhadap Puskesmas Gelora dan apakah program yang dilaksanakan Puskesmas Gelora berhasil atau tidak dengan menggunakan metode chi square dan analisis uji hipotesis. Maka diambil sampel 50 responden berdasarkan hasil perhitungan kuesioner 50 responden didapatkan berdasarkan metode hipotesis chi square 25 responden merasa puas dan 25 responden merasa tidak puas. Dari analisis tersebut diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa program yang diadakan dengan kuesioner program kepuasan responden berdasarkan jenis kelamin merata.maka H_0 tidak dapat ditolak ,maka tidak pula diragukan lagi bahwa tingkat pelayanan para medis Puskesmas baik Dan berdasarkan analiis metode linkert diketahui hasil skornya adalah $K_3 < \text{skor} < \text{Maksimal}$. $1568 < 2068 < 9800 = \text{Sangat positif}$,berarti program yang dilaksanakan Puskesmas Gelora berhasil.