

# **ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS SETIABUDI JAKARTA SELATAN**

**NOVITA SELVIANA, TITI AYEM LESTARI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Puskesmas adalah suatu instansi kesehatan dengan tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan berhubungan erat dengan kepuasan yang diterima oleh pasien sebagai pertimbangan atas keberhasilan pelayanan yang dilakukan puskesmas. Tujuan utama dalam penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Setiabudi. Alat analisis yang digunakan adalah pengukuran skala Likert dan Chi Square. Dalam analisis ini dibahas 5 Dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yang terdiri dari variabel Pelayanan Administrasi, Pelayanan Petugas, Pelayanan Dokter, Kelengkapan, Ketersediaan, Kebersihan dan Kenyamanan, Informasi, Lokasi. Dengan pengukuran skala likert dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terletak pada interpretasi puas dan cukup puas. Dan dengan menggunakan analisis Chi Square hitung diketahui bahwa dari 5 dimensi tersebut nilai  $\chi^2$  hitung 153,59 lebih besar dari  $\chi^2$  tabel ( 0,05 : 16 ) = 26,296 dengan taraf nyata 5 %, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap keseluruhan variabel yang terdapat pada Puskesmas Setiabudi.