

ABSTRAK
GAMBARAN *SERVICE QUALITY* YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGUNJUNG BALAI PENGOBATAN
DI PUSKESMAS KOPO KOTA BANDUNG TAHUN 2004

Dwi Sylvia, 2004. Pembimbing : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Latar Belakang : Masalah penelitian ini adalah faktor *service quality* apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo Kota Bandung.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran faktor *service quality* yang mempengaruhi kepuasan pengunjung Balai Pengobatan (BP) di Puskesmas Kopo Kota Bandung.

Metode Penelitian : Deskriptif, menggunakan rancangan cross sectional, instrumen penelitian berupa kuesioner, teknik pengumpulan data berupa survei dengan wawancara, dan respondennya adalah pasien yang berobat ke Balai Pengobatan (BP) Puskesmas Kopo Kota Bandung.

Hasil Penelitian : Dari hasil survei terhadap 100 responden, maka setelah dilakukan analisa data didapatkan hasil sebanyak 14.4% responden merasa sangat puas, 81,8% responden merasa puas, 2,2% responden ragu-ragu , 1,6 % responden tidak puas dengan Bukti langsung (*tangibles*) yang tersedia di Balai Pengobatan (BP) Puskesmas Kopo, 15% responden sangat puas, 69% responden puas, 14,5% ragu-ragu dan 1,5 % responden tidak puas terhadap keandalan (*reliability*) di Balai Pengobatan (BP) Puskesmas Kopo, 12,7% responden sangat puas, 82% responden puas, 4% responden ragu-ragu dan 1,3% responden tidak puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo, 11,3% responden sangat puas, 82,3% responden puas, 4,7% responden ragu-ragu, 1,7% responden tidak puas terhadap jaminan (*assurance*) di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.

Kesimpulan : Hampir seluruh responden merasa puas dengan keberadaan Balai Pengobatan Puskesmas Kopo Kota Bandung baik dari segi *tangibles*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*.

Saran : Diharapkan Puskesmas Kopo dapat mempertahankan kualitas yang telah ada dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik di masa yang akan datang .

ABSTRACT
DESCRIPTION QUALITY SERVICE THAT INFLUENCE
VISITOR'S CLINICAL SERVICE SATISFACTION
AT PUSKESMAS KOPO BANDUNG CITY YAER 2004

Dwi Sylvia.A.Z, 2004. Tutor : Felix Kasim, dr. M.Kes.

Backgrounds : *The problem of this research is what kind of factor quality service that influence the visitor's clinical service satisfaction in puskesmas kopo.*

Objectives : *To describe the factors quality service that influence the visitor's clinical satisfaction in puskesmas kopo.*

Methods : *Deskriptive, using device Cross Sectional, research's instrumen form was questionnaire, technigue data collecting form was survey with interview, and the responder was incoming patient who gets medical treatment at clinical center of puskesmas kopo bandung.*

Results : *From survey result to 100 responder, hence after analyze with all data confirmed 72% responder feel very satisfied, 81,8% responders satisfied, 2,2% responder feeling to hesitate, 1,6% responder feel no satified with tangiles that clinical center had, 15% responder feeling very satisfied, 69% responder feeling satisfied, 14,5% responder feeling to hesitate, and 1,5% responder feeling no satisfied to reliability that clinical center, 12,7% responder feeling very satisfied, 82% responder feeling satisfied, 4% responder feeling to hesitate and 1,3% responder feeling no satisfied with responsiveness that clinical center, 11,3% responder feeling very satisfied, 82,3% responder feeling satisfied, 4,7% responder feeling to hesitate, 1,7% responder feeling no satisfied with assurance tahan clinical center Puskesmas Kopo.*

Conclusions : *Almost entire responder feel sastified with existence of clinical center Puskesmas Kopo either tangibles, reliability, responsive, and assurance.*

Recomenditions: *Puskesmas Kopo hoping could defended quality that was existed and keep to increased quality of service to be years to come so could be better that ever.*

DAFTAR ISI

	HAL
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.5 Kerangka Teoritis.....	3
1.6 Metode penelitian.....	3
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Puskesmas.....	5
2.1.1 Pengertian Puskesmas.....	5
2.1.2 Wilayah Kerja Puskesmas.....	6
2.1.3 Kegiatan Pokok Puskesmas.....	7
2.1.4 Fungsi Puskesmas.....	8
2.1.5 Program Puskesmas.....	9
2.2 Balai Pengobatan.....	10
2.2.1 Pengertian Balai pengobatan.....	10
2.2.2 Tujuan Balai Pengobatan.....	10
2.2.3 Kegiatan Balai Pengobatan.....	11
2.3 Perilaku.....	11
2.3.1 Pengertian Perilaku.....	11
2.3.2 Pemahaman Mengenai Perilaku.....	12
2.3.3 Bentuk Perilaku.....	12
2.3.4 Perilaku Kesehatan.....	13
2.4 Kualitas.....	14
2.4.1 Pengertian Kualitas.....	14
2.4.2 Perspektif Kualitas.....	15
2.4.3 Dimensi Kualitas.....	17
2.4.4 Indikator Kualitas.....	17
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.3 Batasan Kepuasan Pelanggan.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian.....	21
3.3 Instrumen Penelitian.....	21
3.4 Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.2 Ruang Lingkup Populasi dan Sampel.....	22
3.4.3 Penentuan Sampel.....	22
3.5 Penyajian Data.....	22
3.6 Definisi Operasional.....	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1 Geografis.....	24
4.1.2 Demografi.....	24
4.1.3 Penyakit.....	25
4.2 Hasil Kuesioner.....	26

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA.....	41
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	42
----------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP.....	50
---------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden.....	26
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	26
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Responden.....	27
Tabel 4.4 Distribusi Pekerjaan Responden.....	28
Tabel 4.5 Gambaran Pengaruh Fasilitas Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	29
Tabel 4.6 Gambaran Kelengkapan Peralatan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	29
Tabel 4.7 Gambaran Kebersihan Ruang Periksa di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	30
Tabel 4.8 Gambaran Kenyamanan Berobat di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	31
Tabel 4.9 Gambaran Jumlah Petugas Kesehatan dengan Kualitas Pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	31
Tabel 4.10 Gambaran Kecepatan Pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	32
Tabel 4.11 Gambaran Ketepatan Waktu Datangnya Petugas Kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	33
Tabel 4.12 Gambaran Waktu Buka dan Tutupnya Balai Pengobatan di Puskesmas Kopo.....	33
Tabel 4.13 Gambaran Hasil Pemeriksaan.....	34
Tabel 4.14 Gambaran Sikap Petugas Dalam Mendengarkan Keluhan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	35
Tabel 4.15 Gambaran Penjelasan/Informasi yang Diberikan Petugas Kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	36
Tabel 4.16 Gambaran Tindakan Medis di Balai Pengobatan Puskesmas Kopo.....	36

Tabel 4.17 Gambaran Pengetahuan Petugas Kesehatan di Balai Pengobatan	
Puskesmas Kopo.....	37
Tabel 4.18 Gambaran Keterampilan Petugas Kesehatan di Balai Pengobatan	
Puskesmas Kopo.....	38
Tabel 4.19 Gambaran Keramahan Petugas Kesehatan di Balai Pengobatan	
Puskesmas Kopo.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kopo.....	42
Lampiran 2 Kuesioner.....	43
Lampiran 3 Tabel Hasil Kuesioner.....	46