

## ABSTRAK

### GAMBARAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN BP PUSKESMAS BIHBUK KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2003

Yuly Tania, 2003. Pembimbing : Felix Kasim, dr. M.Kes.

**Latar belakang :** Masalah penelitian ini adalah “faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap pelayanan BP di Puskesmas Bihbuk.”

**Tujuan penelitian adalah :** “memaparkan faktor terjadinya masalah tersebut.”  
Hipotesis yang dipelajari adalah “kepuasan pengunjung terhadap pelayanan BP di Puskesmas Bihbuk.”

**Metode penelitian :** Deskriptif, menggunakan rancangan Cross Sectional, instrumen penelitian berupa kuisioner, teknik pengumpulan data berupa survai dengan wawancara, dan respondennya adalah pasien yang datang berobat ke BP Puskesmas Bihbuk Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung.

**Hasil :** Dari hasil survei terhadap 60 responden, maka setelah dilakukan analisa data didapatkan hasil sebanyak 73,33 % responden merasa sangat puas dan 26,67 % merasa puas dengan informasi BP Puskesmas Bihbuk, 90 % responden merasa puas dan hanya 1,67 % merasa ragu-ragu dengan konsultasi yang diberikan, 76,67 % responden merasa sangat puas dan 23,33 % merasa puas dengan keramahtamahan (*hospitality*) yang ada, 95 % responden merasa puas dengan pelayanan dari petugas BP, dan 100 % responden merasa sangat puas dengan cara pembayaran yang dilakukan oleh BP Puskesmas Bihbuk. Hanya bedanya pengunjung ada yang mempunyai askes dan ada yang tidak. Untuk pemegang askes yaitu sekitar 92,86 % merasa puas dan sisanya yang bukan pemegang askes yaitu 7,14 % merasa ragu-ragu karena sebagian belum ada yang mengerti sistem pembayaran di BP tersebut.

**Kesimpulan :** Hampir seluruh responden merasa puas dengan keberadaan BP Puskesmas Bihbuk baik dari segi informasi, konsultasi, keramahtamahan (*hospitality*), pelayanan maupun sistem pembayaran yang tersedia.

**Saran :** Penilaian yang positif dari para pengunjung BP dan penduduk setempat harus dipertahankan sebaik mungkin dengan lebih meningkatkan mutu pelayanan untuk tahun-tahun yang akan datang.

## **ABSTRACT**

### **DESCRIPTION FACTORS THAT INFLUENCE VISITOR'S SATISFACTION TO CLINICAL CENTER SERVICE AT PUSKESMAS BIHBUL SUB PROVINCE BANDUNG YEAR 2003**

*Yuly Tania, 2003. The Adviser : Felix Kasim, dr. M.Kes.*

**Background :** *The problem of this research is "what kind of factors that influence the visitor's satisfaction to clinical center service in Puskesmas Bihbul.*

**Goals :** *" To describe the factors that cause the problem." The hypothesis that being studied is "the visitor's satisfaction to clinical center service in Puskesmas Bihbul."*

**Methods :** *Descriptive, using device Cross Sectional, research's instrument form was questionnaire, technique data collecting form was survey with interview, and the responder was incoming patient who gets medical treatment at clinical center of Puskesmas Bihbul, district of Margahayu, sub province Bandung.*

**Results :** *From survey result to 60 responder, hence after analyze with all data confirmed 73,33% responder feel very satisfied and 26,67% satisfied with information clinical center, 90% responder satisfied and only 1,67% feeling to hesitate with given consultation, 76,67% responder feeling very satisfied and 23,33% satisfied with the hospitality, 95% responder satisfied with service from the officer of clinical center, and 100% responder feel very satisfied by payment conducted by clinical center Puskesmas Bihbul. The difference among visitors, some visitors having ASKES and some visitors haven't. For the owner of ASKES that is about 92,86% satisfied and the non ASKES owner's 7,14% responder feeling to hesitate, because some of them do not understood about payment system in the clinical center of Puskesmas Bihbul.*

**Conclusion :** *Almost entire responder feel satisfied with existence of clinical center Puskesmas Bihbul either from facet information, consultation, hospitality, service and also available system payment.*

**Suggestion :** *Assessment which are positive from all visitor clinical center and local resident have to defended as good as possible with interest upgrade service to be years to come.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
1.6. Metodologi.....	6
1.7. Lokasi dan Waktu.....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. PUSKESMAS DAN WILAYAH KERJANYA**

2.1. Definisi Puskesmas.....	7
2.1.1. Kegiatan Pokok Puskesmas.....	9
2.1.2. Fungsi Puskesmas.....	10
2.1.3. Jangkauan Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.4. Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	12
2.1.5. Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu (SP2TP).....	14
2.2. Pengertian Kualitas.....	18
2.2.1. Kualitas dan Daya Saing.....	18
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	19

### **BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN**

3.1. Kerangka Pemikiran.....	26
3.2. Definisi Operasional.....	26
3.3. Metode Penelitian.....	28
3.4. Instrumen Penelitian.....	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Populasi.....	29
3.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.2. Populasi.....	29
3.5.3. Sampel.....	29
3.6. Teknik Analisa Data.....	30
3.7. Pengolahan Data.....	31
3.8. Penyajian Data.....	31

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
1. Geografi.....	32
2. Demografi.....	33
A. Data Fisik Puskesmas.....	35
B. Data Penduduk Tahun 2002.....	36
C. Data Ketenagaan.....	37
D. Strategi Kegiatan.....	38
E. Program Operasional dan Kegiatan.....	39
4.2. Hasil Kuosioner.....	41
I. Identitas Responden.....	41
II. Gambaran Pengaruh Informasi Terhadap Kepuasan Pengunjung BP Puskesmas Bihbul.....	44
III. Gambaran Pengaruh Konsultasi Terhadap Kepuasan Pengunjung BP Puskesmas Bihbul.....	46
IV. Gambaran Pengaruh Hospitality ( Keramahamahan ) Terhadap Kepuasan Pengunjung BP Puskesmas Bihbul.....	48
V. Gambaran Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung BP Puskesmas Bihbul.....	50
VI. Gambaran Pengaruh Pembayaran Terhadap Kepuasan Pengunjung BP Puskesmas Bihbul.....	52

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN .....	57
RIWAYAT HIDUP.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Umur Responden.....	41
Tabel 4.2.	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.3.	Distribusi Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.4.	Distribusi Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.5.	Distribusi Penghasilan Responden.....	44
Tabel 4.6.	Gambaran Pengaruh Lokasi BP Puskesmas Bihbul.....	44
Tabel 4.7.	Gambaran Pengaruh Jarak dari Rumah Responden ke BP Puskesmas Bihbul.....	45
Tabel 4.8.	Gambaran Pengaruh Jadwal Pemberitahuan BP Puskesmas Bihbul.....	46
Tabel 4.9.	Gambaran Pengaruh Hasil Pemeriksaan oleh Tenaga Kesehatan BP Puskesmas Bihbul.....	46
Tabel 4.10.	Gambaran Pengaruh Cara dan Aturan Makan Obat oleh Tenaga Kesehatan BP Puskesmas Bihbul.....	47
Tabel 4.11.	Gambaran Pengaruh Keramahan Petugas BP Puskesmas Bihbul.....	48
Tabel 4.12.	Gambaran Pengaruh Sarana BP Puskesmas Bihbul.....	48
Tabel 4.13.	Gambaran Pengaruh Ruang Perawatan BP Puskesmas Bihbul...	49
Tabel 4.14.	Gambaran Pengaruh Kenyamanan Berobat BP Puskesmas Bihbul.....	50
Tabel 4.15.	Gambaran Cara Pemeriksaan BP Puskesmas Bihbul.....	50
Tabel 4.16.	Gambaran Pengaruh Perawatan Tindakan oleh Tenaga Kesehatan BP Puskesmas Bihbul.....	51
Tabel 4.17.	Gambaran Pengaruh Penawaran Karcis oleh BP Puskesmas Bihbul.....	52
Tabel 4.18.	Gambaran Pengaruh Harga Karcis Baru BP Puskesmas Bihbul...	52
Tabel 4.19.	Gambaran Pengaruh Harga Karcis Lama BP Puskesmas Bihbul.....	52
Tabel 4.20.	Gambaran Pengaruh Pembayaran BP Puskesmas Bihbul.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuosioner.....	57
Lampiran 2. Peta Wilayah.....	60
Lampiran 3. Daftar Tilik.....	61