

ABSTRAK

Melvia Yunita. NIM : 2010-02-013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Harga Layanan Puskesmas terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kelurahan Sukabumi Utara Jakarta Barat*, dibimbing oleh Dr. Husein Umar, MM, MBA.

Saat ini kualitas kesehatan masyarakat Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kesehatan dalam kehidupan, sementara itu kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan juga masih sangat kurang, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Masalah tersebut diduga disebabkan oleh berbagai hal antara lain karena layanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan atau tidak. Juga ketidakjelasan harga layanan, yang dikenakan atas produk dan jasa yang diberikan. Puskesmas sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meskipun dirasakan masih belum optimal. Masalah yang dinilai dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga layanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan puskesmas.

Masalah ini dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 orang, yang ditentukan melalui *simple random sampling*. Data yang dibutuhkan yaitu data primer dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa puskesmas.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Kelurahan Sukabumi Utara. Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan harga layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Karena kedua faktor tersebut berpengaruh positif, maka disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Caranya adalah meningkatkan kecepatan dan tanggap memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas. Untuk harga layanan kesehatan dengan meningkatkan cara penetapan standar pelayanan dengan cara informasi harga sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harga Layanan, dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Melvia Yunita. NIM : 2010-02-013. *Influence of Health Services Quality and Price Service to Customer Satisfaction in Puskesmas Sukabumi Utara West Jakarta*, guided by Dr. Husein Umar, MM, MBA.

Nowadays, healthcare quality of Indonesian people is still low. This is due to lack of understanding of importance of health in life. Meanwhile, the quality of public services in healthcare sector is still deficient. Thus, these matters affected to the level of public satisfaction.

These problems allegedly caused by many things such as the quality of services provided whether or not it is appropriate expectations and also obscurity service price which is imposed on products and services provided. Puskesmas as one of the public healthcare service centers are required to improve the quality of health care services. Problems considered in this paper are quality of service and price of service to the customer satisfaction of the puskesmas.

These problems analyzed by using simple linear regression and multiple linear regression. Number of respondents is 100 people which determined through a simple random sampling. Required data are primary data by distributing questionnaires to the customer of puskesmas.

Regression analysis showed that the quality of service and price of services has a positive influence on people's satisfaction in Puskesmas of Sukabumi Utara. Simultaneously, both of variables service quality and price of services has a significant impact on people's satisfaction. Because of that, it is recommendable to increase the quality of services by improving the speed and responsiveness of services in healthcare service provider. Whereas, the price of healthcare services can be enhanced by determine the standard of service price information in accordance with established standards.

Keywords: Quality of care, for Service, and Community Satisfaction.