

Inayati, Aini. (2013). The influence of dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service Bantul Yogyakarta. Research Study. Nursing Science Program, University of Muhammadiyah Yogyakarta.

Advisers:

Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

ABSTRACT

Background : Patient satisfaction is very important in health care, because the patient has the right to choose the service. Health Center as one of the health care institution, it is necessary to measure patient satisfaction and the factors that influence it. **Purpose :** The purpose of this research was to determine the effect of dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service Bantul Yogyakarta.

Method : The method in this study use quantitative descriptive design with cross sectional approach. Population of 880 people. The sampling is purposive sampling, with 35 people. Study tools use questionnaires. Data analysis was performed using multiple linear regression statistical analysis.

Result : The results of this research, from 10 dimensional factors there are 3 dimensional factors that have positive and significant impact on the patient satisfaction in the health service at Kasihan II public health service. 1) dimension of price or cost (X_2) regression coefficient of 1,881 with a significance of $0.045 < 0,05$. 2) tangibles dimension (X_5) regression coefficient of 1,221 with a significance of $0,029 < 0,05$. 3) Dimension responsiveness (X_7) regression coefficient 0,854 with significance $0,045 < 0,05$.

Conclusion : In conclusion the factors that most influence the dimensional factors on patient satisfaction in the service at the Kasihan II public health service is the dimension of tangibles factor because the respondents had information on the applicable administrative, health centers maintain the cleanliness of the room, the readiness of the tools that will be used, maintain the completeness of facilities and the cleanliness of the bathroom, employees of clinics maintain the neatness and appearance for providing services.

Keywords: patient satisfaction, public health service, the factors that influence satisfaction

Inayati, Aini. (2013). Pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pembimbing :

Lisa Musharyanti, S.Kep., Ns., M.Med.Ed

INTISARI

Latar belakang: Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien mempunyai hak untuk memilih pelayanan. Puskesmas sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perlu mengukur kepuasan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi faktor-faktor terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II Bantul Yogyakarta.

Metode: Metode yang dipilih pada penelitian ini adalah menggunakan rancangan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 880 orang. *Sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*, sebanyak 35 orang. Alat penelitian berupa kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik regresi linier berganda.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan dari 10 dimensi faktor-faktor terdapat 3 dimensi faktor-faktor yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II yaitu 1) dimensi harga atau biaya (X_2) nilai koefisien regresi sebesar 1,881 dengan signifikansi $0,045 < 0,05$. 2) Dimensi *tangibles* (X_5) nilai koefisien regresi sebesar 1,221 dengan signifikansi $0,029 < 0,05$. 3) Dimensi *responsiveness* (X_7) nilai koefisien regresi 0,854 dengan signifikansi $0,045 < 0,05$.

Kesimpulan: Dimensi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Kasihan II adalah dimensi faktor *tangibles* karena responden mendapat informasi tentang administrasi yang berlaku, Puskesmas menjaga kebersihan ruangan, kesiapan alat-alat yang akan digunakan, menjaga kelengkapan fasilitas dan kebersihan kamar mandi, karyawan Puskesmas menjaga kerapian dan penampilan selama memberikan pelayanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, Puskesmas, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan