

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS NGAMBUR KECAMATAN NGAMBUR KABUPATEN PESISIR BARAT TAHUN 2013

Oleh

ROMI GUSMAN

Puskesmas Ngambur Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat merupakan instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan dan tugas memberikan pelayanan dibidang kesehatan terkait berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal ini tentu masyarakat menginginkan pelayanan yang maksimal dan baik, namun pada kenyataannya pihak Puskesmas Ngambur Kabupaten Pesisir Barat belum bisa melakukan itu sepenuhnya, ini terlihat dari kenyataannya masih banyak masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat pada saat berurusan dengan aparat pada Puskesmas Ngambur seperti dalam hal pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), penanganan pengobatan pasien terkesan sangat lamban, keterbatasan ketersediaan obat, keterbatasan sumber daya manusia dan banyak pasien yang tidak bisa ditangani pengobatannya sehingga harus dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Ngambur dengan menggunakan metode survey. Alat analisis yang digunakan adalah *Correlation Product Moment* dan Uji t untuk mengetahui hipotesis diterima atau tidak. Hasil perhitungan didapat nilai koefisien korelasi *Product Moment* sebesar 0,901 dan apabila dikonsultasikan dengan tabel korelasi hubungan maka $r = 0,901$ terletak antara 0,800 sampai dengan 1,000 berarti hubungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan jaminan kesehatan masyarakat /jamkesmas di puskesmas ngambur Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat masuk kedalam kategori **sangat kuat**. Sedangkan besar pengaruh yang disebabkan oleh kualitas aparatur/organisasi Puskesmas terhadap Kualitas pelayanan Jamkesmas berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 81 %. Dan hasil uji t berdasarkan perhitungan diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel dengan persamaan $t \text{ hitung } (15,2138) > t \text{ tabel } (1,66055)$ Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan yang signifikan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Ngambur.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan.*