

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT YANG MENGAKSES LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK PRATAMA REHABILITASI NARKOBA BNN KOTA DENPASAR

Ni Putu Arinatha Kartinawati¹, Ni Made Nopita Wati², Sang Ayu Ketut Candrawati³
Program Studi Keperawatan Program Sarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali

Klinik Pratama Rehabilitasi Narkoba BNN Kota Denpasar merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika. Pelayanan yang diberikan dari pasien datang sampai terbitnya Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, namun masih terdapat beberapa kendala diantaranya responden merasa tidak puas dengan kenyamanan ruang pelayanan dan fasilitas kamar mandi, waktu tunggu yang lebih lama dan sistem pembayaran yang terhambat. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang mengakses layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika di Klinik Pratama Rehabilitasi Narkoba BNN Kota Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 135 orang dan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik sampling yaitu *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Pengolahan data dimulai dari *editing, scoring, coding, data entry* dan *tabulating*. Analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan *Chi Square*. Secara keseluruhan gambaran tingkat kepuasan dalam kategori puas sebanyak 72 (53,1%) responden dengan Indeks Kepuasan dari 9 unsur dalam penelitian ini memperoleh nilai yaitu 70 dengan kategori baik. Terdapat hubungan umur dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mengakses Layanan Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Narkotika di Klinik Pratama Rehabilitasi Narkoba BNN Kota Denpasar diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,022 < 0,05$. Berdasarkan jenis kelamin diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,205 > 0,05$, berdasarkan pendidikan diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,026 < 0,05$ dan berdasarkan pekerjaan diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,032 < 0,05$. Petugas kesehatan dapat meningkatkan sistem, mekanisme dan prosedur kerjanya dalam usaha mempertahankan mutu pelayanan kesehatan khususnya bagi pelayanan SKHPN, selain itu waktu pelayanan juga harus dioptimalkan. Masyarakat yang kurang mampu dapat mengajukan surat keterangan tidak mampu untuk mendapat layanan 0 (nol) rupiah.

Kata Kunci: Gambaran, Kepuasan, Surat Keterangan Hasil Tes Narkotika