

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Tenaga Pelaksana Eliminasi Menggunakan Pemodelan Rasch

Dini Riyantini Sari,¹ Nanan Sekarwana,² Zahrotur Rusyda Hinduan,³ Bambang Sumintono⁴

¹Dinas Kesehatan Provinsi Jambi

²Departemen/ SMF Ilmu Kesehatan Anak Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran/
Rumah Sakit Umum Pendidikan Hasan Sadikin

³Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran

⁴Institute of Educational Leadership, Universiti Malaya

Abstrak

Jenis penyakit filariasis limfatik telah lama menjadi masalah kesehatan khususnya daerah endemis filariasis di Indonesia. Tahun 2014 angka *mikrofilaria rate* (Mf rate) di Kelurahan Nibung Putih sebesar 2,08%. Tingginya prevalensi penyakit filariasis limfatik berhubungan dengan kualitas pelayanan Tenaga Pelaksana Eliminasi (TPE). Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan TPE di Kelurahan Nibung Putih Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berupa formulir pengumpulan data hasil modifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Valarei dan Nasution D.C. Pemodelan Rasch digunakan untuk analisis data kuesioner, desain penelitian ini adalah observasional analitik kuantitatif dengan metode survei, pendekatan waktu *cross sectional studies* pada bulan April 2016 dengan subjek warga Kelurahan Nibung Putih yang berjumlah 103 orang. Item pada masing-masing konstruk didapati mempunyai daya diskriminasi yang beragam, yang menunjukkan instrumen mempunyai kemampuan mengukur. Hasil analisis keseluruhan responden bahwa sebanyak 103 berada di atas rata-rata *logit* item (+0,00 *logit*) yang menunjukkan persetujuan responden pada kualitas pelayanan. Hasil analisis univariat berdasarkan karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa umur masa remaja akhir (42,9%), jenis kelamin laki-laki (55,2%), pendidikan tidak tamat SD (66,7%), pekerjaan buruh dan karyawan swasta (100%), memberikan penilaian sangat puas terhadap dimensi kualitas pelayanan TPE di Kelurahan Nibung Putih.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pemodelan Rasch, Tenaga Pelaksana Eliminasi

Analysis of Public Satisfaction Level of Service Quality Dimensions of Elimination Personnel Using Rasch Model

Abstract

Type of lymphatic filariasis disease has long been a health problem particular endemic filariasis in Indonesia. In 2014 the numbers of *Microfilariae rate* (Mf rate) in Nibung Putih Village by 2.08%. The high prevalence of the disease lymphatic filariasis related with service quality Elimination Personnel (EP). This study aimed to analyze the level of people's satisfaction in service quality dimensions EP Nibung Putih Village, East Tanjung Jabung, Jambi Province. The instrument used was the questionnaire forms for collecting data modification results from research conducted by Valarei and Nasution D.C. Rasch modeling used for the analysis of questionnaire data, this study design was observational analytic quantitative survey methods, the time approaches cross sectional studies in April 2016, with the subject Nibung Putih Village residents numbering 103 people. The items on each construct was found to have the power of discrimination is diverse, which indicates the instrument has the ability to measure. The results of the overall analysis of 103 respondents that are above average logit item (+0.00 logit) indicating approval of the respondents on the quality of service. Results of univariate analysis based on the characteristics of the respondents can be concluded that the age of late adolescence (42.9%), male gender (55.2%), did not finish primary education (66.7%), employment of workers and private employees (100 %), providing an assessment very satisfied with the service quality dimensions EP in Nibung Putih Village.

Keywords: Elimination Personnel, Quality Service, Rasch Model

Korespondensi:

Dini Riyantini Sari T.dr., MKM

Dinas Kesehatan Provinsi Jambi

Jl. R.M Nur Athmadibrata No.01 Kel. Pematang Sulur Kec. Telanaipura Kota Jambi

Mobile : 08117401300

Email : dini_jambi@yahoo.com