

## Pengaruh pemaparan hasil survei terhadap peningkatan kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, tahun 2002

Mulyanah Abdulhaq, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70624&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Salah satu indikator puskesmas yang bermutu adalah apabila puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya. Kepuasan pasien di puskesmas, khususnya di Poli KIA di Indonesia pada umumnya masih rendah, sehingga perlu ditingkatkan. Survei pendahuluan di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, diketahui sebesar 27,5% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Poli KIA.

Tujuan penelitian ini adalah diperolehnya pengaruh pemaparan hasil survei dalam peningkatan kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuasi eksperimen, dengan model kuasi eksperimen ulang non random, yang menggunakan tempat penelitian di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan sebagai eksperimen, dan Poli KIA Puskesmas Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan sebagai kontrol.

Penelitian ini menganalisis kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaan pelayanan yang diterima pasien, berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan pasien terwujud apabila tingkat pelaksanaan pelayanan yang diterima pasien minimal sama dengan tingkat harapan pasien. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan diagram kartesius atau importance and performance analysis.

Penelitian ini berlangsung dari tanggal 12 Februari sampai dengan tanggal 20 Juni 2002. Data diperoleh melalui kuesioner terstruktur dari pasien sebanyak 480 orang, yang terbagi dari dua puskesmas, masing-masing puskesmas dilakukan dua kali survei (pre dan post). Informasi dari kepala puskesmas, penanggung jawab Poli KIA dan staf Poli KIA diperoleh melalui wawancara mendalam tak terstruktur dan diskusi. Untuk melihat fenomena perubahan lingkungan yang terjadi dilakukan observasi. Hasil survei kepuasan pasien awal diumpungkan ke Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan melalui forum pertemuan resmi, sebagai bentuk intervensi dalam penelitian ini. Kepada Puskesmas Kecamatan Mampang, Jakarta Selatan, umpan balik disampaikan melalui laporan tertulis. Sekitar dua bulan kemudian dilakukan survei kembali untuk melihat pengaruh pemaparan tersebut. Data yang terkumpul diolah secara statistik dengan menggunakan perangkat komputer.

Hasil penelitian pada survei kepuasan pasien awal di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, diperoleh tujuh unsur yang tidak memuaskan pasien, sedangkan pada survei kepuasan pasien akhir hanya satu unsur yang tidak memuaskan pasien, yaitu kebersihan WC. Pada survei kepuasan pasien awal di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, terdapat 6 unsur yang tidak memuaskan pasien, dan pada survei kepuasan pasien akhir diketahui 5 unsur yang tidak memuaskan pasien.

Hasil lainnya, menunjukkan adanya perbedaan proporsi kepuasan pasien yang bermakna antara proporsi kepuasan pasien sebelum dan sesudah pemaparan hasil survei kepuasan pasien di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan, dengan  $p = 0,023$ , OR = 2,390 (CI: 1,166 - 4,898), dan terdapat perbedaan proporsi kepuasan pasien yang bermakna antara kepuasan pasien survei akhir di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan dengan kepuasan pasien survei akhir di Poli KIA Puskesmas Kecamatan Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, dengan  $p = 0,016$ , OR 2,505 (CI: 1,226 - 5,118).

Dari hasil penelitian ini disarankan agar dilaksanakan peningkatan kebersihan WC dengan cara optimalisasi tenaga cleaning service dalam mengontrol dan membersihkan WC, penggunaan WC terintegrasi antara petugas dan pasien, penempelan slogan kebersihan WC, penyediaan sarana tempat sampah di sekitar WC. Pemantauan kepuasan dilanjutkan secara berkesinambungan dan diuji terapkan ke unit lain di lingkungan puskesmas, hasil pemantauan dipaparkan kepada seluruh staf puskesmas, Bagi Suku Dsinas Kesehatan Jakarta Selatan, dapat mereplikasikan survei kepuasan pasien ke puskesmas lainnya di wilayah Jakarta Selatan, dan hasil survei kepuasan pasien dipaparkan kepada pihak terkait. Daftar bacaan: 45 (1984 - 2001).  
<hr><i>Influence of survey result exposure in enhancing patient satisfaction at mother and child health (KIA) polyclinic in Cilandak sub-district community health center (puskesmas), South Jakarta, year 2002. One of the qualified community health center (puskesmas) indications is when the clinic can afford to provide patients satisfaction. As the patients satisfaction in the clinic especially at KIA polyclinic, all over Indonesia is generally still low, there must be any increase in service. The preliminary survey at KIA polyclinic in community health center Cilandak, South Jakarta, found up to 27,5 % patients stated dissatisfied with the service.

The aim of this research was to produce the influence of survey result explanation for the patients satisfaction at KIA polyclinic in community health center Cilandak, South Jakarta. This kind of research was non-random quasi experiment model, located at KIA polyclinic in community health center Cilandak, as the experiment, and in community health center Mampang Prapatan, South Jakarta as the control.

This research analyzed the patients satisfaction based on appropriateness level between the expectation and the service performance among it's five dimentions the: tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. The satisfaction was fulfilled if the minimal gain of the service implementation level equals to the expected. Then, the cartesius depicted or importance and performance analysis.

The research was conducted from February 12th up to June 20th, 2002. Data were collected from the structured questionnaire given to 480 patients in two local government clinics with in two periods of surveys (pre and post). The information from the clinic head and the responsible person from KIA polyclinic through indepht

interview were not in structure and the observation was done- to see the" on going environment chanbe phenomena. The first survey to the patients satisfaction was the feedback for community health center Cilandak, mainly the KIA polyclinic officers and head in formal meeting forum as the intervention. To see the influence of the exposure, the re-survey was held about two months later.

From the initial research in community health center Cilandak, seven elements were dissatisfying the patients, meanwhile only one was found in the final namely the cleanliness of water closet. In community health center Mampang Prapatan, there were six elements in the beginning and five in the end. Another result indicated that there was statistically significant difference between patients satisfaction before and after the intervention = 0,023, OR = 2,390 (CI:1,166 - 4,898)}. Similar to the result mentioned above there was also statistically significant difference between the final survey at KIA polyclinic in community health center Cilandak and community health center Mampang Prapatan = 0,016, OR = 2,505 (CI:1,226 -- 5,118)1.

By this research, the implementation water closet cleanliness is suggested to be improved by means of optimizing the cleaning service men in order to control and clean it, integration between officers and patients in using the water closet, attachment of water closet slogan, provision of means of trash can around it. The satisfaction controlling was continuous and implemented to other units in the clinic environment, and its result was explained to the staff for the health service in community health center Cilandak, South Jakarta. For Suku Dinas Kesehatan Masyarakat, South Jakarta, it is suggested to replicate the patients satisfaction survey and the following intervention to other community health centers in South Jakarta.

References: 45 (1984 -- 2001).</i>