

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 1999

Firly Lizarni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71484&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah kebutuhan, keinginan dan harapan yang dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang dimiliki pemberi pelayanan kesehatan. Dikatakan puas apabila yang didapat dan dirasakan melebihi kebutuhan, keinginan serta harapan pasien.

Kepuasan pasien juga merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan dan dapat juga digunakan sebagai umpan balik bagi pihak pemberi pelayanan (manajemen). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor-faktor diantaranya faktor sosiodemografi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan yang dihubungkan dengan faktor-faktor sosiodemografi pasien. Faktor sosiodemografi yang akan diteliti adalah pendidikan, penghasilan, umur, jenis kelamin dan pekerjaan pasien.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh pada bulan April 2000. Cara pengambilan sampel dengan Purposive Sample Size. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas dan yang terpilih sebagai sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan Cross Sectional. Analisis yang digunakan analisis Univariat dan Bivariat dengan menggunakan uji chi-square dan uji t-test.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Alam adalah 71% dan yang tidak puas 29%. Secara statistik dengan analisis uji chi-square diperoleh yang berhubungan secara bermakna dengan tingkat kepuasan adalah faktor umur,  $p=0,028$  ( $p<0,05$ ) dengan level of significant pada a 5% dengan uji t-test juga faktor umur yang berhubungan secara bermakna  $t=0,026$  ( $t<0,05$ ) pada Level of Significant a 5% dan yang tidak berhubungan secara bermakna adalah pendidikan, penghasilan, jenis kelamin dan pekerjaan dengan  $p>0,05$ .

Daftar bacaan: 42 (1979-1999)

<hr><i>The Factors are Related with Satisfaction Out Patient in Health Center of Kuta Alam Banda Aceh in 1999

Patient satisfactions are need, willingness, expectation and which can be fulfilled by health service provider. It is called satisfied if patients got and felt everything exceeded their needs, willingness and expectation everything.

Patient satisfaction is also one of indicator that measures service quality and used to give feedback to service

provider. Patient satisfaction is influenced by many factors, such as social demography factors.

The objective of this study is to know the description of out patient's satisfaction toward health services, and its relationship with then social demography condition, such as education, earnings, ages, sex and job as well.

This study was conducted in the Health Center of Kuta Alam Banda Aceh in April 2000. Samples when taken by purposive method. The populations is out patient of the Health Center, from which they are chosen 100 to be respondent. The design of this study was a cross sectional approach. The analyses used univariate and bivariate, those were chi-square and t-tests.

This study resealed that 71% of out patient were satisfied by health service in Health Center of Kuta Alarn. Either by chi-square test or t-test, it shown these there are a significant relationship between satisfaction level and age at 95% confidence level. While there were not significant relationship between satisfaction level with education, income, sex and job as well.

Reference: 42 (1979 - 1999)</i>