

## Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum puskesmas di Pekanbaru, tahun 2003

Suharmadji, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73822&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan bebas kebutuhan pelayanan kesehatan yang bernutu menjadi tuntutan masyarakat. Salah satu indikator mengukur pelayanan yang bermutu adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan ketidak sesuaian antara persepsi pasien dengan penyelenggara pelayanan.

Menurunnya jumlah kunjungan puskesmas di kota Pekanbaru dalam tiga tahun terakhir dan hasil jajak pendapat harian Riau Pos tahun 2003 dirasa perlu untuk diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien dan melihat hubungan dengan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pengalaman berobat dan proses pelayanan oleh petugas. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross-sectional menggunakan data primer dari 227 pasien rawat jalan umum puskesmas di kota Pekanbaru dengan analisa univariat, bivariat dan multivariat. Penelitian dilaksanakan dari minggu pertama bulan 24 April 2003 sampai minggu pertama bulan Juni 2003 dengan median sebagai cut of point untuk tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini mendapatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 61,97%. Berdasarkan nilai median proporsi pasien yang puas sebanyak 39,6%. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah umur, pengalaman berobat, dan proses pemeriksaan. Selain itu kepuasan juga berhubungan dengan minat beli ulang. Dan analisis multivariat didapat variabel umur dan proses pemeriksaan sebagai varlabel paling berhubungan dengan kepuasan.

Didapatkan tujuh faktor menjadi prioritas utama (kuadran A) yang menjadi kelemahan dalam pelayanan meliputi keamanan lingkungan; kenyamanan ruang tunggu; kebersihan ruang periksa; pencahayaan ruang periksa; bantuan mengatasi masalah; kesempatan bertanya dan kejelasan informasi yang diterima pasien. Disarankan kepada puskesmas mengembangkan kegiatan puma jual, kepada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dan pihak terkait untuk mengkaji ulang kondisi fisik gedung puskesmas serta membantu melengkapi sarana, merehabilitasi ruang yang kurang nyaman, melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien setiap 1-3 bulan, melakukan pelatihan komunikasi hubungan antara manusia, quality assurance, penerapan standar prosedur pelayanan secara konsekuen.

.....

Analysis of General Ambulatory Patients' Satisfaction Level on the Health Centers in Pekanbaru, Year 2003  
In the globalization and free market era, the need for an excellent health service becomes the demand of the public. One of the indicators to measure the excellent service is patients' satisfaction. Low patients' satisfaction reflects inappropriateness between patients' perceptions and service suppliers.

The decline of health centers visit in Pekanbaru in the last three years and 2003 survey results by the Riau Pos daily needs to be studied. The objective of this study is to obtain a description of the patients' satisfaction level and to see the relationship among age characteristics, sex, education, employment, medical experiences, and the service process by the workers. The type of study used is cross sectional using primary data from 227 general ambulatory patients on health centers in Pekanbaru through univariat, bivariat, and multivariat analysis. The study is undertaken since the first week of April 2003 to the first week of June 2003 using median as the cut of point for satisfaction level.

The result of study obtain that the satisfaction level is 61,97%. Based on the median value the satisfied patients proportion is 39,6%. The factors, which are related to the patient's satisfaction is, age, medication experiences, and check up process. Beside that, satisfaction also relates to repurchasing interest from the multivariate analysis, the age and check up process are acquired as the most related variables with satisfaction.

There are seven factors which become the main priority (quadroon A) which are the weakness in health service that consist of neighborhood security; waiting room comfort; check up room sanitation; check up room brightness; problem solving aid; consultation opportunity; and the comprehensible information received by the patients. It is advised to the health canters to develop post selling activities, to the Pekanbaru Health Board and related parts to reexamine the health centers physical condition, and to help complete the facilities, rehabilitate uncomfortable rooms, undertake patients' satisfaction level evaluation every 1-3 months, carry out human relation training, quality assurance, and establish service procedure standards consequently.