

## Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Balai Pengobatan Umum Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2002

Sinulingga, Konstantinus Konsep, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75537&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Puskesmas merupakan salah satu ujung tombak pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Di dalam pembangunan kesehatan khususnya pada pokok program upaya kesehatan, puskesmas merupakan pelaksana kesehatan dasar. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, maka puskesmas harus dapat memantapkan, mempertahankan jangkauan dan pemerataan serta meningkatkan mutu pelayanan.

Pelayanan balai pengobatan umum merupakan salah satu kegiatan pokok di puskesmas yang memberikan pelayanan konsultasi, pengobatan, tindakan, periksa kesehatan sederhana atau kir dan rujukan. Kunjungan yang terbanyak di puskesmas adalah kunjungan ke pelayanan balai pengobatan umum, maka sudah seyakinya memberikan mutu pelayanan yang baik untuk memuaskan pasien. Mengingat bahwa pelayanan balai pengobatan umum Puskesmas Padang Bulan belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan sehingga mendorong penulis untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan balai pengobatan umum Puskesmas Padang Bulan Medan.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional, dengan sampel penelitian adalah pasien berumur > 15 tahun yang berobat ke pelayanan balai pengobatan umum Puskesmas Padang Bulan berjumlah 106 orang pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 65,1 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan balai pengobatan umum Puskesmas Padang Bulan Medan.

Hasil analisis bivariat di dapat hubungan yang bermakna antara pelayanan loket pendaftaran dengan kepuasan, pelayanan ruang tunggu dengan kepuasan, pelayanan pemeriksaan pasien dengan kepuasan, petunjuk petugas pemeriksa balai pengobatan umum dengan kepuasan, pelayanan loket obat dengan kepuasan, jenis kelamin dengan kepuasan, umur dengan kepuasan, pendidikan dengan kepuasan dan status perkawinan dengan kepuasan.

Hasil analisis multivariat dengan regress logistik ganda, di dapat tiga variabel berhubungan dengan kepuasan yaitu pelayanan loket obat, pelayanan pemeriksaan pasien dan pelayanan petunjuk petugas pemeriksa. Dari ketiga variabel tersebut ternyata pelayanan pemeriksaan pasien yang paling berhubungan dengan kepuasan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan loket pendaftaran dengan kepuasan, antara pelayanan ruang tunggu dengan kepuasan, antara pelayanan pemeriksaan pasien dengan kepuasan, antara petunjuk petugas pemeriksa balai pengobatan umum dengan kepuasan, antara pelayanan loket obat dengan kepuasan, antara jenis kelamin dengan kepuasan, antara umur dengan

kepuasan, antara pendidikan dengan kepuasan dan antara status perkawinan dengan kepuasan.

Penelitian ini menyarankan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan balai pengobatan umum. Pada loket pendaftaran dibuat pembagian tugas untuk pelayanan yang berbeda. Membuat petunjuk untuk menuju ruang tunggu balai pengobatan umum. Petugas pemeriksa pasien datang tepat waktu, murah senyum dan sabar menghadapi pasien. Saran yang diberikan kepada pasien singkat dan jelas. Petugas loket obat ditambah serta perlu kotak saran.

*Analysis of Patient Satisfaction to Health Service at General Polyclinic of Padang Bulan Health Center, Medan, 2002* Health Center is one of spear points in giving health service to the community. In health development especially on health services, Health Center is implementers of primary health care. In order to improve the optimal community health degree, the Health Center should be able to maintain the coverage and to improve the equity and quality of care.

General polyclinic service is one of the main activities at the Health Center that gives consultation service, treatment, action, simple health controlling or screening and referral. General polyclinic service is the biggest visit at the Health Center, so it receives the most attention. I conducted a survey on patient satisfaction in Padang Bulan, because such study has never been conducted

The study design was cross sectional. The sample of study was patient whose age  $\geq$  15 years that visiting to the Health Center for treatment on general polyclinic service of Padang Bulan. The sample size, according to calculation was 106. The result of study showed that 65.1% respondents explain satisfaction to general polyclinic service at Padang Bulan Health Center of Medan.

The result of bivariate analysis showed that patient satisfaction was significantly related to ticketing service for registration, service at the waiting room, the service of patient controlling, the guidance of health worker at general polyclinic, locket of drug service, sex, age and satisfaction, education and satisfaction and marital status.

A multivariate logistic regression obtained three variables that related to satisfaction, i.e. quality service in the locket of drug, patient examination in courtesy service. From those three variables, a quality service of patient examination was the most significant relation.

This study is suggested to improve the quality on general polyclinic service. On locket of registration there should be specialization of locket according to services. There should clear guidance to the waiting room. The health worker should arrive on time, easy to smile and patient in handling the patient. The suggestion that given to patient should be shorts and clears. The officer of drug locket should be added. Finally there should be a suggestion box.