

Perbedaan tingkat kepuasan pasien wanita poliklinik umum yang memisahkan wanita dari pria (BL-PKM) dengan yang tidak memisahkan wanita dari pria (Puskesmas Kuta Alam), Kota Banda Aceh, 2003

Neni Asrianita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77712&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikasi fungsi perbedaan kinerja yang di rasakan dengan yang di harapkan dan dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pemberi pelayanan. Saat ini BL PKM, sebagai salah satu UPTD Dinas Kesehatan Propinsi NAD mempunyai poliklinik umum yang memisahkan pasien wanita dari pasien pria. Jumlah pasien di poli wanita di puskesmas ini ternyata lebih banyak dari pada jumlah pasien di poli lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan rata-rata kepuasan pasien wanita di poli umum yang memisahkan pria dari wanita dan poli umum yang tidak memisahkan pasien pria dari wanita serta faktor karakteristik (umur, pendidikan, pekerjaan dan biaya pengobatan) yang diduga sebagai pengganggu terhadap tingkat kepuasan itu.

Penelitian cross sectional dengan pendekatan kuantitatif dilakukan terhadap 100 orang pasien poli wanita BL-PKM sebagai poli yang memisahkan pasien wanita dari pria dan 100 orang pasien wanita pada poli umum Puskesmas Kuta Alam sebagai poli yang tidak memisahkan pasien wanita dari pria. Skor kepuasan (0-100) dihitung dengan menjumlahkan skor maksimal pelayanan, keterampilan perawat/petugas, kesopanan dan keramahan dokter, kesopanan dan keramahan perawat, fasilitas dan sarana, privacy/kenyamanan, kebersihan ruang pelayanan, kerapian ruang pelayanan dan kebersihan lingkungan puskesmas. Perbedaan tingkat kepuasan pasien wanita antara kedua jenis poli dan hubungan karakteristik responder sebagai pengganggu terhadap tingkat kepuasan pasien wanita diuji dengan t test independent.

Hasil uji menunjukkan bahwa ada perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien wanita terhadap pelayanan kesehatan poli umum yang memisahkan (70,98) dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien wanita terhadap pelayanan kesehatan poli umum yang tidak memisahkan pria dari wanita (68,64). Secara statistik perbedaan ini bermakna menurut kepuasan terhadap pelayanan ($p = 0,001$), kesopanan dan keramahan dokter ($p = 0,047$), kesopanan dan keramahan perawat ($p = 0,021$) dan privasi dan kenyamanan ($p = 0,001$). Pekerjaan merupakan variabel pengganggu terhadap kepuasan pasien, sedangkan umur, pendidikan dan biaya pengobatan bukan merupakan variabel pengganggu terhadap kepuasan pasien wanita. Disimpulkan bahwa pemisahan pasien wanita dari pasien pria di poliklinik umum mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien wanita terhadap pelayanan kesehatan.

Daftar bacaan : 27 (1979 - 2002)

<hr><i>Satisfaction Difference of Female Patient of Female-Male Separating (BL-PKM) and Female-Male Unseprating General Polyclinic (Kuta Alam Health Center), Banda Aceh Minicipality, 2003Patients satisfaction is one of health services indicator which functioned as performance difference between experienced and expected services and, therefore, can be used as feedback to health provider, Currently,

Balai Latihan dan Pusat Kesehatan Masyarakat (BL-PKM) of Banda Aceh Municipality, a health center technical unit of health services of NM Health Province Office, operates polyclinic services by separating female patients from male patients. Female patients of this health center are obviously higher than those of other polyclinics. Based on this phenomenon, a research has been conducted to know the difference of patients' satisfaction between those who served in separated polyclinic and in unseparated polyclinics. This research is also aimed to explore patient characteristics which may confound his/her satisfaction.

A cross-sectional study was carried out involving 100 female patients of separated polyclinic (BL-PKM) and 100 female patients of unseparated polyclinic (Kuta Alam health center). Total scores of satisfaction, ranging from 0 to 100, were calculated by computing maximum individual scores of nursing services, nursing practices, politeness and hostility of doctor and for nurses, privacy and comfortless, facilities, cleanliness and tidiness of service room, and environmental cleanliness. Satisfaction difference between the two female patients and association of their characteristics (age, education, job, and medical cost) as confounding factors with satisfaction were tested statistically using independent t-test.

Data analysis shows that female patients served by separated polyclinic have higher satisfaction score (70,98) than those of unseparated polyclinic (68,64). Statistically, this difference is significant in terms of satisfaction to nursing services ($p = 0,001$), politeness and hostility of doctor ($p = 0,047$), politeness and hostility of nurses ($p = 0,021$), and privacy and comfortless ($p = 0,001$). It also indicates that only the patients' job confounds the satisfaction and not by age, education, and medical cost. It is concluded, therefore, that separating female patients from male patients in general polyclinic improve female satisfaction to the health services.

References : 27 (1979-2002)