

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Balai Pengobatan Umum Balkesmas St.Carolus-Paseban tahun 2002

Cho Paula Chin Lan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78294&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan masuknya kawasan Asia Tenggara menjadi kawasan perdagangan bebas, maka persaingan dalam bidang pelayanan kesehatanpun tak terelakkan lagi. Mutu layanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan salah satu strategi dalam mengantisipasi hal tersebut adalah dengan Total Quality Management dalam pelayanan kesehatan .Pelayanan yang tidak bermutu dapat menyebabkan pasien tidak kembali untuk memanfaatkan jasa tersebut. Salah satu indikatornya adalah dari penurunan jumlah kunjungan pasien.

Adanya penurunan jumlah kunjungan di Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban periode tahun 1997-2001 menyebabkan diadakannya penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan dari Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban. Faktor-faktor yang diteliti adalah karakteristik pasien seperti umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, biaya, jarak, penyandang dana dan dimensi kepuasan. Dalam dimensi kepuasan yang diteliti adalah sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan/keyakinan dan kepedulian. Jenis penelitian yang digunakan adalah cross sectional pada 98 orang pasien lama yang berkunjung di Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban antara tanggal 1 sampai dengan tanggal 12 Nopember 2002.

Analisis mengenai pemanfaatan Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat. Analisis dimensi kepuasan dilakukan dengan self scale survey menggunakan diagram Kartesius. Dari sini didapatkan hasil faktor-faktor apakah yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

Hasil yang didapat adalah 67,3 % dari jumlah pasien lama yang berkunjung selalu berobat ke Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban bila sakit dengan karakteristik 67 % wanita, sebagian besar (74,5 %) berusia muda (15 - 49 tahun), dengan tingkat pendidikan SMU ke atas sebanyak 62,2 %. Dari uji bivariat dengan menggunakan uji Kai Kuadrat didapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan bermakna antara karakteristik pasien dengan pemanfaatan Balai Pengobatan Umum St. Carolus-Paseban sedangkan dari ke lima dimensi kepuasan yang diteliti yang berhubungan bermakna dengan pemanfaatan adalah dimensi ketanggapan dan kepedulian. Sedangkan dari uji multivariat dengan uji regresi logistik didapatkan hasil hanya dimensi kepedulian yang dominan. Analisis diagram Kartesius diperoleh gambaran bahwa yang harus mendapat prioritas untuk perbaikan Balkesmas St. Carolus-Paseban adalah kebersihan WC, perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien selama pelayanan, keramahan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dan kemanjuran obat yang diberikan oleh dokter.

Daftar bacaan: 38 (1974-2002)

---

Factors Connected with the Usage of Balai Pengobatan Umum Balkesmas St.Carolus- Paseban Year 2002

Now that the Southeast Asia region has become a free trade area, competition the field of health services can no longer avoided. It has become a matter of vital importance to pay proper attention to the quality of health services provided and one of the strategies in anticipating this is by applying Total Quality Management in providing this services. Services of substandard quality will keep patients away from making further use of these services. One indication of this is the drop in the number of patients' visits.

It is this drop in the number of patients' visits at St. Carolus-Paseban Community Health Center during the period from 1997 to 2002 that has led to the investigation of this study. Its aim is finding out what factors, if any, show any correlation to the utilization of the services provided by characteristics such as age, educational background, occupation, sex, pattern of expenses, party responsible for medical expenses, and degree of satisfaction. The scope of the study into ascertaining the degree of satisfaction includes physical facilities, dependability of the services, attentiveness of the staff, trust or confidence in the services, and degree of concern as shown by doctors and nurses. This study used the cross sectional method as applied to 98 patients who visit St. Carolus-Paseban Community Health Center on a regular basis during the period from November 1 until November 12, 2002.

The study of the utilization of service at St. Carolus - Paseban Community Health Center was conducted on the basis of univariate, bivariate and multivariate analysis. The study-on the degree of satisfaction was conducted on the basis of self-scale survey employing the Kartesius diagram, These studies have resulted in identifying the factors which deserve priority when taking steps for improvement.

The result produced were as follows: 67.3% of regular patients invariably visit St. Carolus-Paseban Community Health Center when they experience health problems, with the following specifics: 67% of the mare female, with the majority (74.5%) in the age bracket of 15-49 years; 62,2% have an educational level of senior high and higher. The bivariate test employing the Chi Square test produced the conclusion that there exists no meaningful correlation between patients' characteristics and their utilization of the service at St. Carolus-Paseban Community Health Center, while of the five aspects of satisfaction studied, those with a meaningful correlation to utilization of services at the Community Health Center are dependability of the services and concern of the staff. In addition, multivariate tests employing logistic regression tests concluded that the only aspect showing any kind of dominance is concern as shown by doctors and nurses. Analysis of the Kartesius diagram showed that in improving health services at St.Carolus - Paseban Community Health Center, priority should be given to cleanliness of public lavatories, nurses' attentiveness toward patients' needs during medical checks, friendliness in nurses' behaviour while handling patients, and efficacy of the medicines prescribed by the doctor.

References: 38 (1974-2002)