

Hubungan karakteristik pasien yang tidak kembali berobat dengan tingkat kepuasan di Poli Umum Puskesmas Swadana Kecamatan Tebet Jakarta Selatan tahun 2003

Sudono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78649&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dilakukan secara integral dengan pelayanan kesehatan lainnya baik di puskesmas atau rumah sakit, sedangkan pelayanan yang dilakukan meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif secara menyeluruh.

Adanya penurunan kunjungan pasien di poli umum puskesmas swadana Kecamatan Tebet dari 31,13% (2001) dan 21,77% (2002) serta belum pernah dilakukannya evaluasi kepuasan pelanggan dari pasien yang tidak kembali berobat (lebih dari enam bulan) terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Berdasarkan hasil evaluasi (sortir) kartu status yang dilakukan dua tahun sekali (2001-2002) oleh puskesmas terhadap pasien yang tidak kembali berobat ada sebanyak 600 orang.

Tingkat kepuasan yang ditargetkan oleh puskesmas adalah 95% puas (5% tidak puas), sedangkan berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap empat bulan sekali di puskesmas (september 2002 - agustus 2003) rata - rata yang menyatakan tidak puas 12%, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien yang tidak kembali berobat dengan tingkat kepuasan di poli umum puskesmas swadana Kecamatan Tebet Jakarta Selatan, sedangkan pelayanan kesehatan yang diakur untuk tingkat kepuasan dimaksud antara lain fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty). Karakteristik yang dimaksud antara lain jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancangan cross sectional, pemilihan sampel dilakukan dengan pendekatan random sampling dan pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu cara pertama adalah untuk memperoleh data primer dengan dilakukan wawancara menggunakan kuesioner kepada responden yang tidak kembali berobat (lebih dari enam bulan) ke poli umum puskesmas swadana Kecamatan Tebet Jakarta Selatan, cara kedua adalah untuk mendapatkan data sekunder berupa pencatatan dan pelaporan antara lain jumlah kunjungan pasien serta profil puskesmas. Kemudian dari data tersebut dianalisa secara univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil secara univariat menunjukkan 43,3% menyatakan puas dan 56,7 % tidak puas, dan hasil secara bivariat menunjukkan bahwa berhubungan karakteristik dan kepuasan (fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) secara statistik terlihat lebih banyak yang mempunyai hubungan signifikan adalah jenis kelamin dan pekerjaan. Sedangkan hubungan karakteristik dan tingkat kepuasan di poli umum puskesmas swadana Kecamatan Tebet yang mempunyai hubungan secara signifikan yaitu jenis kelamin ($p = 0,026$) dan pekerjaan ($p = 0,001$).

Hasil analisis secara multivariat ternyata yang paling dominan menunjukkan hubungan dengan tingkat kepuasan yaitu pekerjaan (p Wald = 0,01 I). Melihat hal - hal tersebut diatas, maka puskesmas harus melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan terhadap pasien yang tidak kembali berobat (lebih dari enam bulan) untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga hasil yang didapat mempunyai daya ungkit yang cukup besar terhadap perbaikan dan peningkatan pelayanan yang akan diberikan.

Untuk menurunkan ketidakpuasan pasien, puskesmas harus melakukan langkah strategis melalui pembahasan ketidakpuasan pasien secara bertahap pada rapat bulanan (minilokakarya) puskesmas, serta membuat rencana yang efektif dengan cara menganalisa pelanggan yang tidak puas dengan merancang sistem penanganan keluhan yang efisien dan membuat syarat - syarat jaminan yang baik selama memberikan pelayanan.

Daftar bacaan : 56 (1989 - 2003)

<hr><i>The Relations Between the Characteristic of Drop Out Patient and the Satisfaction Level at Health Care Center (Puskesmas) Tebet District South Jakarta, 2003 Health care services is an integral services with other services at health care center (puskesmas) or hospital, the services include all of the promotion, prevention, curation, and rehabilitation acts.

The decrease of patient visit at health care center (puskesmas) Tebet district from 31,13% (2001) to 21,77 % (2002) also there is a fact that the evaluation about the satisfaction customer which is drop out patient (over than 6 months) to health care center (puskesmas) health care services never been done. According to evaluation's result (customer card) which is given once in two years (2001-2002) by the health care center (puskesmas), the drop out patient are 600 people.

The satisfaction level which is aimed by health care center (puskesmas) are 95% satisfied (5% unsatisfied), but according to the survey which is done by once every four months at health care center (puskesmas) (september 2002 - august 2003), stated that un-satisfaction is 12%, therefore the researcher wants to do a research to find the relations between the characteristic of drop out patient and the satisfaction level at health care center (puskesmas) Tebet District South Jakarta. The health care services are measure to a level satisfaction, which are physics (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The characteristic are sex, age, education. and occupation.

This research are descriptive research with cross sectional designed, to select sample by using sampling random approach and to collect data, by using two ways, the first way are to get primary data by interview using questioner to drop out patient/ correspond (over than 6 months) at health care center (puskesmas) Tebet District South Jakarta, the second way to get secondary data by using notes and reports from the amount of patient visit also health care centre (puskesmas) profile. And then from those data will be analyzed in unvariant, bivariate and multivariate.

The univariate result stated 43,3% satisfied and 56,7 % unsatisfied, the bivariate result stated that characteristic and satisfied (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) statistically seen have

much more significant relations are sex and occupation. The relations between the characteristic and the level satisfaction which are significant in health care center (puskesmas) Tebet District are sex ($p = 0,026$) and occupation ($p = 0.001$).

Multivariant analysis result shows that the dominant relations with level satisfaction are occupation ($p \text{ wald} = 0,011$). To perceive those things above therefore health care center (puskesmas) have to do an evaluation to health care services which are given to drop out patient (over than 6 months) to find the level of satisfaction, so the result can give a big change to repair and to increase health care services that will be. To decrease unsatisfied patient health care center (puskesmas) have to do a strategy step continuously through a discussion in monthly conference (minilokakarya), also make an effective plan, to analyzed the unsatisfied patient by build an effective systems to maintain customer's complaint and make an excellent health care services.

References : 56 (1989- 2003)</i>