

## Perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan puskesmas DTP di Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi tahun 2007

Sri Enny Mainiarti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20342800&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk melihat mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan publik yang saat ini dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Rendahnya kepuasan pasien menggambarkan kualitas pelayanan belum maksimal dan belum sesuai dengan standar, sehingga harus diperbaiki. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, misalnya karakteristik pasien sendiri serta biaya yang ada untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan di enam Puskesmas DTP di Kabupaten Bekasi dan dua Puskesmas DTP di Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbandingan tingkat kepuasan pasien Puskesmas DTP di Kabupaten dan Kota Bekasi, melihat karakteristik pasien pengguna jasa pelayanan Puskesmas, serta melihat faktor-faktor karakteristik mana yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian adalah cross sectional pada 480 responden. Dilakukan selama 3 bulan dari Februari sampai April 2007.

Secara keseluruhan karakteristik pasien di kedua tempat di atas adalah sama, perbedaannya ada pada tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan pendapatan pasien. Tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Bekasi (gratis) 2,14 kali lebih rendah dibandingkan tingkat kepuasan pasien di Kota Bekasi (bayar). Jumlah pasien yang puas di Kota Bekasi 64,2% sementara di Kabupaten Bekasi 45,5%. Tidak ada hubungan yang bermakna antara faktor-faktor karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan di kedua tempat di atas, serta tidak ada faktor-faktor karakteristik yang menjadi faktor konfonding.

Dari Importance and Performance Analysis unsur yang harus diperhatikan di Kabupaten Bekasi adalah jadwal periksa dokter tiap hari tepat waktu, obat diresepkan tersedia di Puskesmas, petugas segera memenuhi keinginan pasien serta dokter menjadi pendengar yang baik bagi pasien. Sementara itu di Kota Bekasi unsur-unsur yang harus diperhatikan adalah ruang rawat inap, sarana kamar mandi/WC, keberadaan petugas di ruang rawat inap/jalan, ruang tunggu, suasana lingkungan, lantai dalam/luar ruangan, pelayanan oleh dokter, obat yang diresepkan tersedia di Puskesmas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi dalam mengambil kebijakan serta Puskesmas DTP di Kabupaten dan Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

The patient's satisfaction was one of the indicators to see the quality of the health service. The community health centre was the place of the health service of the public at this time used by all social strata. The low level of the patients satisfaction depicted the quality of the service was not yet maximal and did not yet be in accordance with the standard, so as to have to be improved. The patient satisfaction could be affected by many factors, for example the characteristics of the patient personally as well as the available cost to get this service.

This research was carried out in six inpatient facility in the Bekasi Regency and two inpatient facilities in the Bekasi City. This research aimed at seeing the level comparison of patient satisfaction of the inpatient facility in the Regency and the Bekasi City, saw the characteristics of the user's patient in community health centre service, as well as saw what characteristics factor that was connected with the level of the patients

satisfaction. The design of the research was cross sectional to 480 respondents. Carried out for 3 months from February to April 2007.

On the whole the characteristics of the patient in the two places above was same, its difference was in the level of education, the work kind and the income of the patient. The level of the patient's satisfaction in the Bekasi Regency (free) 2.14 times was lower compared with the level of the patient's satisfaction in the Bekasi City (paid). The number of patients who was satisfied in the Bekasi City 64, 2% now in the Bekasi Regency 45, 5%. There is no relation that was significant between characteristics factors of the patient and the level of satisfaction in the two places above, as well as did not have characteristics factors that became the factor confounding.

From Importance and Performance Analysis the element that must be paid attention to in the Bekasi Regency was the doctor schedule right on time, prescription medicine was available in the community health centre, the official immediately filled the patients wish as well as the doctor to become listeners who were good for the patient. In the meantime in the Bekasi City elements that must be paid attention to were space inpatient facilities, bathroom means/the Toilet, the existence of the official in room, the waiting room, the atmosphere of the environment, the floor in/outside the room, the service by the doctor, prescription medicine was available in the community health centre. From this research, we recommended for District Health Service of Bekasi Regency and Bekasi City in taking the policy, inpatient facility in the Regency and the Bekasi City in increasing the quality of the service.