

# Pengaruh pemaparan hasil survei terhadap peningkatan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas I Cilongok terakreditasi utama dan Puskesmas Jatilawang terakreditasi madya Kabupaten Banyumas tahun 2017 = The effect of the exposure of survey results on increasing general patient satisfaction in Puskesmas I Cilongok main accredited and Jatilawang Health Center middle accredited Banyumas Regency year 2017

Reni Oktavia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456015&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini membahas pengaruh pemaparan hasil survei kepuasan pasien yang ditampilkan dalam bentuk analisis diagram kartesius terhadap peningkatan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di poli umum Puskesmas I Cilongok terakreditasi madya dan Puskesmas Jatilawang terakreditasi utama. Responden pada penelitian ini adalah pasien dewasa yang memanfaatkan fasilitas kesehatan poli umum yang berjumlah 480 orang. Penelitian ini adalah Quasi Eksperimen dengan model rancangan pre test dan post test design. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik sosiodemografi responden pada survei awal dan survei akhir terdapat tidak homogenitas pada umur dan jenis kelamin sedangkan hasil pemaparan hasil analisis diagram kartesius kepuasan pasien berpengaruh secara bermakna terhadap peningkatan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas I Cilongok dan Puskesmas Jatilawang setelah dilakukan intervensi. Hasil lainnya yaitu adanya perbedaan yang bermakna antara kepuasan pasien di Puskesmas I Cilongok yang terakreditasi madya dengan kepuasan pasien di Puskesmas Jatilawang yang terakreditasi utama. Selain itu intervensi berupa pemaparan hasil analisis diagram kartesius kepuasan pasien berpengaruh terhadap pergeseran atribut kepuasan pasien di kuadran A prioritas pada Puskesmas I Cilongok dari 6 atribut menjadi 4 atribut dan pada Puskesmas Jatilawang dari 1 Atribut menjadi 3 atribut sedangkan pada kuadran D berlebih juga mengalami pergeseran pada Puskesmas I Cilongok dari 2 atribut menjadi 2 atribut dan pada Puskesmas Jatilawang dari 7 atribut menjadi tidak ada.

.....This thesis discusses the effect of exposure of patient satisfaction survey results which is shown in the form of Cartesian diagram analysis to increase consumer satisfaction. The research was conducted in the general public health center of cilongok 1 middle accredited and jatilawang health center main accredited. Respondents in this study were adult patients who using public health facilities which amounted to 48 people. This research is quasi experiment with pre test design model post test design. The result of the research showed that the result of the analysis of cartesian diagram of patient satisfaction had a significant effect on the increase of patient satisfaction in the general polyclinic of general public health center 1 Cilongok and general public health center jatilawang after intervention, with p value 0,006 for general public health center 1 Cilongok and p value 0.0001 for general public health center jatilawang. Other result that there is a significant difference between patient satisfaction at general public health center I Cilongok which middle accredited with patient satisfaction at general public health center jatilawang which main accredited with p value 0.0001. Besides that intervention in the form of exposure result of analysis of cartesian patient diagram have an effect on patient attribute shift in quadrant A priority at general public health center 1 Cilongok from 6 attribute become 4 attribute and at general public health center jatilawang from 1 attribute become 3 attribute.