

Gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas tahun 2020 = Description of patient satisfaction on quality of outpatient services at community health center in 2020

Siska Maytasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515776&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: Masyarakat yang menerima pelayanan secara langsung merasakan bagaimana tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut diukur dengan menggunakan instrument seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang obyektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik. Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat di 36 Puskesmas pada Tahun 2019 sebesar 84,28. Target IKM pada Tahun 2019 adalah 82.8 sedangkan Puskesmas X tidak mencapai target dan memiliki skor IKM terendah yaitu sebesar 77.75. Dari hasil IKM di Puskesmas X Tahun 2019 diketahui terdapat 3 unsur pelayanan dengan nilai mutu layanan kurang baik (<3,06) yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 2.89, unsur kejelasan dan kepastian pelayanan dengan nilai 2.95, dan unsur kewajaran biaya 2.98. Tujuan: Mengetahui informasi mendalam mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas X Tahun 2020. Metode: Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu studi kasus, instrument yang digunakan pedoman wawancara mendalam dan telaah dokumen, informan dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang kepala puskesmas, 6 orang petugas puskesmas dan 5 orang pasien. Hasil: Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas X sudah baik, seluruh informan pasien merasa puas untuk dimensi jaminan, kehandalan, ketanggapan dan empati, namun seluruh informan pasien merasa tidak puas pada dimensi bukti fisik. Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik cukup baik dalam kelengkapan sarana dan prasarana, namun masih kurang memadai kondisi gedung dan penempatan media informasi kurang optimal karena tidak semua pasien melihat media tersebut. Pada dimensi jaminan pasien merasa aman dan percaya terhadap petugas, kemampuan petugas cukup baik dan sopan santun. Pada dimensi daya tanggap petugas selalu memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Pada dimensi kehandalan jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan sudah memberikan pelayanan maksimal sesuai SOP, untuk penanganan keluhan pasien disediakan kotak saran, namun ada informan pasien yang tidak tahu adanya kotak saran. Pada dimensi empati, informan merasakan petugas sudah cukup baik dalam berempati dengan memberikan perhatian dan memberikan bantuan kepada pasien. Kesimpulan: Kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, jaminan, kehandalan, ketanggapan dan empati sudah cukup baik, sehingga pasien merasa puas namun pasien menyatakan kurang puas pada dimensi bukti fisik khususnya terkendala dengan gedung puskesmas yang kecil, sempit dan panas

.....Background: People who receive services directly feel the level of satisfaction of services provided by government agencies. The level of public satisfaction is measured

using instruments such as the Community Satisfaction Index (IKM). The results of measuring customer satisfaction that are objective and accurate can help health community service in formulating a better form of service. The average Community Satisfaction Index at 36 health community service in 2019 was 84.28. The IKM target in 2019 is 82.8, while health community service X does not reach the target and has the lowest IKM score, namely 77.75. From the results of the IKM at health community service X in 2019, it is known that there are 3 elements of service with poor service quality values (<3.06), namely elements of service speed with a value of 2.89, elements of clarity and certainty of service with a value of 2.95, and elements of fairness of costs 2.98.

Objective: To find in-depth information about patient satisfaction with the quality of outpatient services at health community service X in 2020. **Methods:** This research is descriptive using qualitative research methods, namely case studies, the instruments used are in-depth interview guidelines and document review, the informants in this study consisted of 1 head health community service, 6 health community service officers and 5 patients. **Results:** Patient satisfaction with the quality of outpatient services was good, all patient informants were satisfied with the dimensions of assurance, reliability, responsiveness and empathy, but all patient informants were dissatisfied with the dimensions of physical evidence. The quality of service in the physical evidence dimension is quite good in terms of the completeness of facilities and infrastructure, but the building conditions are still inadequate and the placement of information media is not optimal because not all patients see the media. In the assurance dimension, the patient feels safe and trusts the officer, the ability of the officer is quite good and polite. In the dimension of responsiveness, officers always tell when services will be provided, officers provide services quickly. On the reliability dimension, the service schedule is in accordance with the time set and has provided maximum service according to the SOP, for handling patient complaints a suggestion box is provided, but there are patient informants who do not know there is a suggestion box. In the dimension of empathy, the informant felt that the staff was good enough at empathizing by giving attention and providing assistance to patients. **Conclusion:** The quality of service in the dimensions of physical evidence, assurance, reliability, responsiveness and empathy is good enough, so that the patient feels satisfied, but the patient states that he is not satisfied with the dimensions of physical evidence, especially constrained by the small, narrow and hot health community service building