

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengantar balita yang mendapat pelayanan dengan pendekatan manajemen terpadu Balita Sakit di Poli Anak Puskesmas uji coba DKI Jakarta bulan Mei 2001

Yeti Sugasriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72103&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan kesehatan secara bertahap harus terus ditingkatkan. Salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah karakteristik pengantar balita dan kepatuhan petugas kesehatan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam pemeriksaan balita sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pengantar balita, untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan karakteristik pengantar balita dan pemeriksaan balita sakit serta untuk mengetahui faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pengantar balita. Rancangan penelitian adalah cross sectional, dilakukan di poli anak puskesmas uji coba DKI Jakarta pada bulan Mei 2001. Populasi penelitian adalah seluruh pengantar balita sakit yang berkunjung ke poli anak di lima puskesmas uji coba MTBS DKI Jakarta, dan balita tersebut mendapatkan pelayanan dengan pendekatan manajemen terpadu balita sakit. Sampel penelitian sebanyak 96 responden diambil secara proporsional dari lima puskesmas uji coba dan dilakukan secara purposive.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan total dengan mean 72,7% terdapat 56,3% pengantar balita menyatakan puas. Tingkat kepuasan ini terdiri dari dimensi keterjangkauan pelayanan 55,2% puas, fasilitas puskesmas 54,2% puas, peralatan pemeriksaan dan obat-obatan 53,1% puas, kemampuan pelayanan 51% puas dan hubungan interpersonal petugas kesehatan dengan pengantar balita 51% puas. Faktor yang ada hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan adalah jenis kelamin, umur, penghasilan dan kepatuhan petugas dalam pemeriksaan balita sakit. Pemeriksaan dengan kepatuhan tinggi (80%) menunjukkan 75,5% responder menyatakan puas. Sedangkan faktor yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah kepatuhan petugas dalam pemeriksaan balita sakit.

Peningkatan mutu pelayanan harus dilakukan secara terus menerus, salah satu upaya adalah dengan meningkatkan kepatuhan petugas dalam pelayanan dengan pendekatan manajemen terpadu balita sakit. Keterpaduan program terkait dalam MTBS sangat diperlukan terutama untuk perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan pendekatan MTBS di puskesmas.

.....

Factors related to the satisfaction of the deliverer of the childhood illness (children under five years of age) which treated by the integrated management of childhood illness approach in children division of try out public health centers of DKI Jakarta, in May 2001 The increasing demand of the community to qualified health care had forced this institution to improve their quality gradually and continuously. One of indicators

to judge the quality of health care is patients' satisfaction. Patients' satisfaction is influenced by many factors such as the characteristic of the childhood illness deliverer and the obedience of health provider toward standard of care in examining the childhood illness.

The purpose of this research is to describe the satisfaction of the childhood illness deliverer and their examination of childhood illness as well as the most dominant factor related to their satisfaction. The research used cross sectional design, conducted in children division of try out public health centers in May 2001. The population is all the childhood illness deliverer who visited children division in five try out public health centers by using the integrated management childhood illness approach, in DKI Jakarta. Samples are 96 respondents who had been taken purposively and proportionally in five those public health centers.

The result of this research showed that 56,3% respondents were satisfied. Satisfaction level was consist of 53,2% of care achievability, 54,2% of facility, 53,1% of examination tool and medicine, 51% of care, 51% of interpersonal relationship with health provider. The most dominant factor to the satisfaction level is the obedience of health providers in examining the childhood illness.

Considering the result of this research, I suggest to carry out this approach because it will be useful especially in planning, actuating, supervising as well as evaluating which should be focused on the obedience of health providers.