

## Hubungan Mutu Layanan Balai Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Lampung Utara Tahun 2002 = Relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas in the District of North Lampung 2002

Yudhaputra Tristanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72823&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan persaingan bebas dalam bidang pelayanan kesehatan saat ini pihak pengelola pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Di Kabupaten Lampung Utara pemanfaatan puskesmas sebesar 45,2%. Oleh Yudha,dkk, di Puskesmas Banjit tahun 1997 menghasilkan angka dengan kepuasan pasien sebesar 87%. Survei pendahuluan dilakukan bulan Maret 2002 di 4 puskesmas didapatkan 68% responden tidak puas terhadap layanan petugas. Sayang sekali data diatas, belum secara spesifik menggali tentang data kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Kabupaten Lampung Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dan mutu layanan balai pengobatan serta bagaimana hubungan kepuasan dan mutu layanan setelah di control dengan karakteristik pasien, yaitu : jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pengetahuan. Penelitian ini dilakukan melalui analisis kuantitatif, dan pendekatan cross sectional untuk menganalisa korelasi antara faktor penyebab dan akibat melalui observasional-pengumpulan data sekaligus pada suatu saat pada 378 pasien balai pengobatan dari tanggal 22-25 April 2002 di 17 puskesmas Kabupaten Lampung Utara, guna mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada tahun 2002. Untuk memperoleh alasan ketidakpuasan yang timbul akibat proses pelayanan digunakan pendekatan kualitatif.

Hasil yang didapat menunjukkan tingkat ketidakpuasan pasien sebesar 48,7%. Tingkat mutu layanan dimana yang menyatakan tidak ada tanggung jawab manajemen sebanyak 80,2%, sedangkan tidak ada proses penyerahan jasa sebanyak 50,5%. Pada uji bivariat dengan chi-square didapat terdapat hubungan signifikan antara mutu layanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan puskesmas di Kabupaten Lampung Utara tahun 2002, dimana pada faktor tanggung jawab manajemen variabel yang merupakan konfonder adalah pendidikan dan pekerjaan, sedangkan pada faktor proses penyerahan jasa variabel konfondennya jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pada penelitian ini didapat indikator kepuasan yang diprioritaskan adalah : keterampilan pemeriksa, menerangkan cara minum obat yang akan diberikan, mengajak bila pasien sakit untuk berobat kembali.

Disarankan pada pembuat kebijakan pemerintah daerah dalam hal ini pihak dinas kesehatan Kabupaten agar : Mengadakan simulasi aplikasi pemeriksaan pasien sesuai dengan protap pelayanan standar minimal balai pengobatan puskesmas yang telah dibuat oleh Dinas kesehatan Kabupaten, mengadakan penyegaran bagi petugas balai pengobatan tentang perjalanan penyakit dan penatalaksanaan pengobatan sederhana serta tata cara pemberian obat-obatan di puskesmas, mengadakan penyegaran penyusunan program kerja puskesmas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan mengadakan survei berkala untuk pengukuran kepuasan

pasien dengan periode waktu tertentu (misalnya setiap akhir tahun anggaran), sehingga diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat digunakan sebagai batas perencanaan peningkatan mutu layanan dimasa yang akan datang.

Kepustakaan 92 (1979 - 2001)

<hr>

Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction at Puskesmas in the District of North Lampung 2002 In the recent globalization and free-trade era, the health care manager requires improving the service quality in the health care. Community Health Center (Puskesmas) utilization in the District of North Lampung is 45,2%. Yudha et.al revealed that patient satisfaction in Puskesmas Banjit in 1997 was 87%. The preliminary survey that conducted in March 2002 in 4 Puskesmas showed that 68% of respondents not satisfied with the provider's service. Unfortunately, the data that mentioned above was not specifically explained yet about the patient satisfaction on service quality at Puskesmas in the District of North Lampung.

The aims of this study were to find the level of satisfaction among patients and the service quality of health center as well as to find the relationship between patient satisfaction and service quality after being controlled by characteristics of patients such as sex, education, occupation, and knowledge. This study used the quantitative analysis and cross sectional approach to analyze relationship between causal factor and effect factor through observation. Data collecting was conducted to 378 patients of health center on April 22-25, 2002 at 17 Puskesmas in the District of North Lampung. To gain the reasons among unsatisfied patients on the service process given, this study used the qualitative approach.

The results of this study showed that the level of satisfaction among patients was 48,7%. Based on the level of service quality stating the lack of management responsibility was 80,2%, while no availability of the process of service delivery was 50,5%. A Chi-square test revealed the availability of significance between service quality and the level of patient satisfaction at Puskesmas in the District of North Lampung. As confounder variables in the management responsibility factor were education and occupation, while confounder variables in the process of service delivery factor were sex, education, and occupation. This study also found that the indicators of satisfaction having priority to be done are health provider's skill, explanation how to take the medicines, and suggest doing the examination again if the patient were sick.

The recommendations for the policy maker of district government, especially for the Health District, are to conduct simulation of examination for patient based on the minimal standard operational procedure of Puskesmas, to review Puskesmas program planning that focused on the customer satisfaction, and to conduct a periodic survey (at the end of the fiscal year) so it could determine the factors related to the patient satisfaction. And it is hoped that they could be used to improve the service quality in the future.

References: 92 (1979-2001)