

## Hubungan Persepsi Jarak ke Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP umum Puskesmas di Kota Palembang, Tahun 2004

Lenawaty Husin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77293&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang pelayanan kesehatan, dimana saat ini dunia telah memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, maka persaingan menjadi sesuatu yang tak bisa dihindari. Pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu indikator mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien dan melihat bagaimana hubungan persepsi jarak ke Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien dan hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan. Penelitian ini menggunakan responden berupa pasien yang berkunjung di 36 Puskesmas di Kota Palembang, selama 4 hari berturut-turut dan jumlah sampel sebanyak 384 orang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Cross Sectional. Pengambilan sampel secara proporsional random sampling. Data primer didapat melalui pengisian kuesioner, penilaian kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner adalah salah satu cara untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas, sehingga puskesmas dapat segera melakukan perbaikan yang diperlukan sesuai dengan harapan pasien.

Analisa statistik yang digunakan adalah analisa univariat untuk melihat gambaran deskriptif dari karakteristik Pasien BP umum Puskesmas di Kota Palembang, dan mengetahui hubungan persepsi jarak ke Puskesmas terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung BP Umum Puskesmas di Kota Palembang lebih banyak perempuan dari pada pengunjung laki-laki, tingkat pendidikan pasien yang berkunjung lebih banyak yang berpendidikan tinggi, pasien yang bekerja lebih banyak dari pasien yang tidak bekerja. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien masih rendah, sehingga perlu langkah-langkah perbaikan, guna memenuhi harapan pelanggan atau pasien. Dari 384 responden yang bertempat tinggal jauh dari Puskesmas cenderung untuk tidak puas (66,7 %) dibandingkan pasien yang bertempat tinggal dekat, terutama dalam hal persepsi jarak ke Puskesmas. Pemerintah diharapkan mendapat masukan agar membuat kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan; juga mendekatkan persepsi jarak ke Puskesmas dengan menggunakan sarana Puskesmas keliling dan membuka hotline 24 jam, pager. Dan untuk jangka panjang merubah sistem pelayanan Puskesmas, dengan merubah Puskesmas pembantu menjadi Puskesmas kelurahan sehingga setiap kelurahan ada Puskesmas; serta mengadakan survei mengenai tingkat kepuasan pasien secara berkala. Sehingga persepsi jarak ke Puskesmas menjadi mudah. Disamping itu, mengadakan penyegaran kepada petugas Puskesmas mengenai komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan.

Referensi 51 (1975-2004)

<hr>

Along with science and technology development especially in health service field, which the world entering to globalization and free trade, so the competition become a matter that cannot be avoid. Health service including Puskesmas (health center of sub-district region) is striving for increasing service quality. One of indicators to measure health service is patient (customer) satisfaction.

This research purpose to gain an illustration about patient satisfaction level and to see how distance relation perception to Puskesmas with its satisfaction and patient characteristic relation to satisfaction level. This research use respondent as patient who pay a visit to 36 Puskesmas in Palembang City, during 4 days in succession. This research has done by cross sectional approach. Take samples by proportional random sampling. Primary data get by questioners fulfilling as one way to know weakness and lack service has done by Puskesmas, so Puskesmas can improve it as same as patient' expectation immediately.

Statistical analysis used is univariat to see description of general BP patient characteristic at Palembang City, and to know distance perception effect to Puskesmas against patient satisfaction level. Research result shown that patient who pay a visit general BP Puskesmas at Palembang City amount of woman greater than men, most of educational background level patient is high, employment greater than unemployment.

As overall, patient satisfaction level is low, so that need to take improves it, to fulfill customer expectation (patient satisfaction)\_ There 384 participant (respondent) who lived far from Puskesmas tend not satisfaction (66,7%) than patient who lived near Puskesmas. The government is expected to gain input critically to make customer satisfaction-oriented policies; also bring Puskesmas to close (distance perception) to Puskesmas, as by facilitate to Puskesmas-mobile that go around, customer care hotline 24 hours, and id caller. In the long term to make a change Puskesmas system, to turn assist-Puskesmas become Puskesmas (health center of lower sub-district area) so in future, each lower sub-district had a Puskesmas; to survey about patient satisfaction level gradually, finally, distance perception to Puskesmas is ease. Therefore, to make re-education and training program to Puskesmas' official, especially is interpersonal communication toward customer satisfaction.

Reference 51 (1975-2004)