Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Pengaruh pemaparan hasil survei terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Kabupaten Tangerang, tahun 2004

Khairati, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=78118&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pelayanan yang bermutu. Tingkat kepuasan pasien di puskesmas, khususnya di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, Banten masih rendah yakni pada pengukuran awal sebesar 67% pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, sehingga perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan melihat pengaruh pemaparan hasil survei awal dalam peningkatan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Jenis penelitian ini adalah kuasi eksperimen dengan model kuasi eksperimen ulang non random yang menggunakan tempat penelitian di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa sebagai puskesmas eksperimen dan Poli Umum Puskesmas Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten sebagai puskesmas kontrol.

Pada penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaan pelayanan yang diterima pasien berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty. Pasien dikatakan puas apabila tingkat pelaksanaan pelayanan yang diterima minimal 90% dari tingkat harapan pasien. Untuk melihat unsur-unsur dimensi mutu yang menjadi prioritas dilakukan analisis diagram kartesius.

Penelitian ini berlangsung dari tangal 9 Februari sampai dengan 16 Mei 2004. Data diperoleh melalui kuesioner terstruktur dari 480 pasien yang terbagi dalam dua puskesmas, masing-masing puskesmas dilakukan dua kali survei (pre dan post-test). lnformasi dari Kepala Puskesmas sebagai penanggung jawab Poli Umum dan staf puskesmas diperoleh melalui wawancara mendalam tak terstrukur dan diskusi.

Observasi juga dilakukan terhadap fenomena kondisi dan lingkungan puskesmas. Hasil survei awal kepuasan pasien diumpanbalikkan ke Puskesmas Tigaraksa dalam forum resmi dalam bentuk pemaparan sebagai wujud intervensi dalam penelitian Sekitar dua bulan kemudian dilakukan survei ulang di kedua puskesmas untuk melihat pengaruh pemaparan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa (eksperimen) pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa (kontrol) pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibanding pasien yang puas, baik di puskesmas eksperimen maupun di puskesmas kontrol. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien di poli umum kedua puskesmas lebih rendah dari harapan pasien.

Perbedaan proporsi kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa sebesar 7,5% (02-01) dan perbedaan proporsi kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa sebesar -1,67% (O4-03). Dengan demikian pengaruh pemaparan hasil survei kepuasan awal di Poli Umum Puskesmas eksperimen dibanding puskesmas kontrol sebesar 9,17%. Berdasarkan analisis statistik untuk rata rata peningkatan tingkat kepuasan puskesmas eksperimen (0,1832) dibanding puskesmas kontrol (-0,1070) dengan p=0,072, pada =0,05 menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan mengenai pengaruh pemaparan hasil survei kepuasan awal di Poli Umum Puskesmas eksperimen dibanding puskesmas kontrol. Adanya peningkatan proporsi kepuasan akibat pengaruh pemaparan hasil survei kepuasaan awal secara absolut (9,17%) perlu dijadikan masukan yang positif baik untuk puskesmas atau peneliti lain.

Unsur-unsur dimensi mutu yang tidak memuaskan pada survei awal di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa terdapat 4 unsur dan pads survei akhir terdapat 5 unsur. Sedangkan di Poli Umum Puskesmas Cikupa terdapat 5 unsur dimensi mutu yang tidak memuaskan pasien baik pada survei awal maupun pada survei akhir.
<hr><i>Influence of Survey Result Exposure In Enhancing Patient Satisfaction At Public Clinic In Tigaraksa Sub-District Community Health Center (Puskesmas), Tangerang Banten, year 2004Patiens satisfaction is one of indicator of the qualified community health center (puskesmas). The patient satisfaction level in the clinic especially at public clinic is generally low. The preliminary survey at public clinic in Tigaraksa Tangerang community health center founded up to 67% patients stated dissatisfied with the services.

The aim of this research was to produce the influence of initial survey result exposure at public clinic in Tigaraksa community health center. This kind of research was non-random quasi experiment model, located at public clinic in Tigaraksa Tangerang community health center as experiment and in Cikupa Tangerang community health center as control.

This research analyzed the patient satisfaction based on appropriateness level between the expectation and the service performance among it's five quality dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty. The satisfaction was fulfilled if the minimal gain of the service implementation level is 90% to the expected. Cartesius diagram analysis was done to see the priority elements.

The research was conducted form February 96 up to May 16th, 2004. Data were collected from the structured questionnaire given to 480 patients in two community health center with in two periods of surveys (pre and post-test). The information from the clinic head and the responsible person from public clinic through unstructure indepht interview and discussion. The observation was done to see the environment phenomena.

The first survey results was feedbacked to Tigaraksa community health center, mainly the public clinic officers in formal meeting forum as intervention. To see the influence of the exposure, the re-survey was held about two months later.

The research results show that, patients satisfaction level at public clinic in Tigaraksa community health center from intial and last survey are 27,5% and 35,0% respectively. Patient satisfaction levels at public clinic in Cikupa community health center from intial and last survey are 39,17% and 37,5% respectively. So, more patients are dissatisfacted at public clinic in both of experiment and control community health center. That means that the service performances at public clinic in both of community health center are still lower than patient expectations.

Difference of patient satisfaction proportion at public clinic in Tigaraksa community health center is 7.5% (02-01) and difference of patient satisfaction proportion at public clinic in Cikupa community health center is -1.67% (04-03). The influence of initial survey results exposure at public clinic in experiment compared to control community health center is 9.17%. Based on statistical analysis, there is no significant meaning of influence of initial results exposure for average of satisfaction level increment in experiment community health center (0.1832) compared to control community health center (-0.1070) with p=0.072 at =0,05. That 9.17% increment of patient satisfaction proportion due to initial survey results exposure is used as positive input for the community health center and other researcher.

Four elements were dissatisfying the patients in initial survey and five elements were dissatisfying the patients in last survey at public clinic in Tigaraksa community health center. Meanwhile, five elements were dissatisfying the patients in initial and last survey at public clinic in Cikupa community health center.</i>