

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota tahun 2004

Dasri Rusli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78155&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan milik pemerintah merupakan barang mewah dan sulit dijangkau masyarakat luas. Salah satu indikator untuk menilai mutu pelayanan adalah kepuasan pasien.

Semakin berkurangnya jumlah pengunjung puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota dalam tiga tahun terakhir ini mungkin disebabkan rendahnya kepuasan pasien akan pelayanan di puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien puskesmas dan hubungannya dengan karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan dan kualitas pelayanan pemeriksaan.

Jenis penelitian adalah cross sectional. Dilakukan kepada 101 pasien Puskesmas di Kabupaten Lima Puluh Kota. Pengukuran kepuasan dengan cara directly reported satisfaction. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 12 Februari sampai 19 Maret 2004, menggunakan median sebagai cut of point kepuasan. Analisa data menggunakan analisa univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien sebesar 55,4 0/0. Kepuasan paling tinggi ditemukan pada pelayanan di loket (94,1%), terendah kepuasan terhadap kondisi WC (51,5%). Analisis bivariat menemukan faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan adalah pendidikan. Sementara pada analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel umur, pendidikan dan kualitas pemeriksaan mempunyai hubungan dengan kepuasan. Namun hubungan yang paling kuat adalah antara pendidikan dengan kepuasan dengan Odds Ratio sebesar 5,655. Artinya, orang yang berpendidikan rendah cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar 5,655 kali dibandingkan dengan orang yang berpendidikan tinggi.

Disarankan agar seluruh petugas puskesmas dapat memberikan pelayanan dengan ramah, bersahabat serta penuh perhatian kepada pasien, dapat memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan yang diajukan. Agar puskesmas melakukan kembali prinsip Quality Assurance dalam memberikan pelayanan. Untuk menghindari penumpukan pasien di poliklinik, disarankan agar petugas poliklinik baik dokter maupun paramedic mulai melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal dimulainya pelayanan di loket. Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik agar ditambah dengan memperhitungkan jumlah pasien terutama pada saat jam sibuk. Kebersihan dan ketersediaan air di WC agar ditingkatkan, memperbaiki saluran air bersih dan mesin pompa yang macet.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, disarankan agar Dinas Kesehatan kembali melakukan program QA,

mulai dari pelatihan/penyegaran tenaga puskesmas sampai kepada pembentukan kembali tim supervisor Kabupaten. Mengadakan kesepakatan dengan seluruh dokter puskesmas dan organisasi profesi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperhatikan kebutuhan perbaikan sarana puskesmas dan memberikan dana operasional puskesmas dalam bentuk block grant.

*Factors Related to the Patients Satisfaction in Puskesmas in Regency of Lima Puluh Kota, Year 2004*  
The satisfaction towards health services, especially the service of government owned institution is a luxury and cannot afford by many people. One of the indicator to evaluate the service quality is the patients' satisfaction.

The decreasing number of puskesmas patients in Regency of Lima Puluh Kota in the past three years is probably due to the low patients' satisfaction towards the services in the Puskesmas.

This research is intended to obtained the description about the satisfaction of puskesmas patients and its relationship with factors such as age, sex, education, occupation, marital status and quality of examination service.

The type of the research is cross sectional. It is done towards 101 patients of Puskesmas in Regency of Lima Puluh Kota. The satisfaction measurement was done on February 12 to March 19, 2004 by using median as cut of point of satisfaction. The data analysis is done by using univariate, bivariate and multivariate analysis.

The results of the research indicates that the patients' satisfaction is 55.4%. The highest satisfaction is found out in the service at the counter (94.1%), the lowest satisfaction is towards the toilet (51.5%). The bivariate analysis found out the factors related to the level of satisfaction is education. While the strongest relationship is between education and satisfaction with Odds Ratio 5,655. It means that the people with low education tend to feel satisfied towards the health services namely 5,655 times compared to the people with higher education.

It is suggested that the whole people in charge in the puskesmas can provide the service with hospitality, friendly and with care towards the patients, and can give satisfactory response towards questions by the patients. It is better if the puskesmas use the duality Assurance principle in providing the services. To avoid the accumulation of patients in the polyclinic, it is suggested that the people in charge in the polyclinic, both doctors and nurse to perform their tasks according to the schedule of the service in the counter. The number of seats in the waiting room of the polyclinic needs to be increased by considering the number of patients especially during the peak hours. The hygiene and availability of water in the toilet needs to be improved, reparation of the damaged waterway and the water pump needs to be done.

In order to increase the satisfaction of the patients, it is suggested that the Health Office perform again the QA program, from training or refreshment of the Puskesmas personnel up to the establishment of supervisor team at the Regency level. Make an agreement with the whole doctors of puskesmas and professional organization to improve the quality of services, by considering the needs for improvement of puskesmas facilities and provide operational fund for the puskesmas in the form of block grant.

Bibliography: 51 (1977-2003)</i>