

## Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Bantar Gebang I Bekasi th.2003

Satrio R, R. Bimo

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=12026&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Masalah kepuasan pelanggan, menjadi isu penting pada era persaingan bisnis pelayanan yang semakin kompetitif dewasa ini. Tanpa memperhatikan kebutuhan konsumen (pasien dan keluarganya), maka pelayanan kesehatan akan ditinggalkan oleh konsumen. Dengan melihat kondisi di Kecamatan Bantar Gebang dimana kepadatan penduduk yang tinggi, heterogenitas masyarakat tinggi. Puskesmas masih menjadi alternatif pilihan berobat bagi masyarakat, meskipun semakin banyak pelayanan kesehatan swasta. Meskipun Puskesmas masih tetap menjadi pilihan berobat masyarakat, tetapi masih sering muncul keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak menyenangkan diantaranya petugas datang siang, dokter tidak memeriksa pasien walaupun memeriksa hanya sekedarnya, tidak ada informasi yang jelas untuk pasien Puskesmas kotor dan sebagainya yang pada intinya pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dari hasil survei sesaat dari 10 responden yang ditanya 4 responden menyatakan tidak puas. Melihat kenyataan ini penulis ingin meneliti karakteristik kepuasan pasien di Puskesmas Bantar Gebang I Bekasi. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan Cross sectional. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Bantar Gebang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2003 sampai dengan bulan Agustus 2003. Populasi target penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di Poliumum Puskesmas Bantar Gebang Bekasi, sedangkan populasi studinya adalah pasien rawat jalan di poli umum, dimana pasien dibawah umur 15 tahun tidak disertakan, karena dikawatirkan belum dapat memberikan penilaian yang baik akan tetapi apabila di antar oleh orang tuanya maka dapat diwakilkan oleh orang tuanya dalam mengisi kuesioner tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah secara Systematic sampling size dan jumlah sampel yang diambil sesuai dengan rumus Lamesow sebanyak 97 orang. Dari hasil penelitian didapatkan pasien yang puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang Bekasi sebesar 53 %. Hasil uji bivariat pada  $P = 0,05$  dari 4 variabel yang diuji terhadap kepuasan menunjukkan hasil yang bermakna, sehingga dapat dikatakan ada hubungan yang bermakna secara statistik antara jenis kelamin dengan kepuasan dengan nilai  $P = 0,001$ , antara umur dengan kepuasan dengan nilai  $P = 0,002$ , antara tingkat pendidikan dengan kepuasan dengan nilai  $P = 0,028$  dan jenis pekerjaan dengan kepuasan dengan nilai  $P = 0,001$ . Sedangkan hasil uji multivariat. Model yang dihasilkan adalah :  $\text{Tingkat Kepuasan} = - 0,7538 - 0,3989 (\text{Umur}) + 2,3630 (\text{Jenis Kelamin}) - 2,0858 (\text{Umur} * \text{Jenis Kelamin})$ . Sebagai akhir dari penelitian ini saran yang diberikan adalah, Pasien yang tidak puas terhadap kehandalan, dimana pada poin pertanyaan nomor 8 dan 9 pasien umumnya menyatakan tidak puas sehingga diharapkan dokter dan paramedis dapat memberitahukan diagnosa penyakit dan tindakan pengobatan yang akan diberikan menurut kode etik kedokteran. Pasien yang tidak puas terhadap tanggapan, dimana pada poin nomor 13 dan 16 pasien umumnya menyatakan tidak puas sehingga diharapkan dokter dan paramedis dalam keadaan gawat darurat dapat memberikan bantuan dengan cepat dan tepat kepada pasien. Perlunya pendidikan tambahan bagi tenaga puskesmas dalam meningkatkan pelayanan yang lebih professional.