

## Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Satelit TBC RO di DKI Jakarta Tahun 2020

Diatmo, Henry

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134277&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rendahnya angka pasien TBC resistan obat yang memulai pengobatan serta tingginya angka putus pengobatan menjadi tantangan besar untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan TBC RO, khususnya di puskesmas sebagai satelit TBC RO. Hal ini mungkin berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien TBC resistan obat sebagai konsumen dari layanan kesehatan, yang mengakibatkan keengganan pasien untuk mengakses pengobatan atau tidak melanjutkan pengobatan. Provinsi DKI Jakarta merupakan salah satu provinsi yang berkontribusi paling tinggi dalam penemuan kasus TBC RO, juga paling tinggi dalam angka pasien yang tidak memulai pengobatan dan putus pengobatan TBC RO. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kepuasan pasien TBC RO terhadap pelayanan di puskesmas yang merupakan satelit pengobatan TBC RO di DKI Jakarta tahun 2020 berdasarkan 5 dimensi Servqual dengan desain metode kombinasi secara cross sectional. Populasi dan sampel penelitian untuk kuantitatif adalah pasien TBC RO yang sedang menjalani pengobatan di puskesmas satelit TBC RO di DKI Jakarta dengan jumlah 70 orang, sedangkan kualitatif adalah pasien suporter yang mendampingi pengobatan pasien sebanyak 6 orang. Hasil analisis diperoleh 50% dari responden tidak puas akan pelayanan puskesmas satelit TBC RO di DKI Jakarta, berdasarkan 5 dimensi servqual diperoleh kesenjangan dimana nilai kenyataan lebih rendah dari harapan antara lain tangible (-0,39), reliable (-0,31), responsiveness (-0,31), assurance (-0,32) dan empathy (-0,23). Jika tidak dilakukan upaya peningkatan kualitas dari puskesmas satelit TBC RO akan menurunkan keteraturan berobat yang mengakibatkan putus pengobatan. Kualitas pelayanan fasyankes satelit TBC RO penting untuk ditingkatkan mempersiapkan ketersediaan fasilitas, sarana, SDM, sistem pelayanan yang berpihak kepada kebutuhan pasien, serta memastikan pelayanan dijalankan sesuai prosedur.

The low number of drug-resistant TB patients starting treatment and the high dropout rates are a major challenge to improve the quality of DR TB services, especially in puskesmas as DR TB satellites. This may be related to the level of satisfaction of drug-resistant tuberculosis patients as consumers of health services, which results in the patient's reluctance to access treatment or discontinue treatment. DKI Jakarta is one of the provinces that has the highest contribution in cases finding of DR TB, also the highest in the number of patients who do not start treatment and drop out of DR TB treatment. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of DR TB patients with services at the puskesmas which is the treatment of DR TB in DKI Jakarta in 2020 based on 5 dimensions of Servqual with a cross sectional combination method design. The population and research sample for quantitative are DR TB patients who are undergoing treatment at DR TB satellite health centers in DKI Jakarta with a total of 70 people, while qualitative are 6 patient supporters who accompany the treatment of patients. The results of the analysis obtained 50% of respondents were dissatisfied with the service of DR TB satellite health centers in DKI Jakarta, based on 5 dimensions of servqual obtained a gap where the reality value was lower than expectations, among others tangible (-0.39), reliable (-0.31), responsiveness (-0.31), assurance (-0.32) and empathy (-0.23). If no effort is made to improve the quality of the DR TB satellite health centers will reduce the regularity of treatment which

results in treatment interruption. The quality of service of the DR TB satellite health centers is important to be improved in preparing the availability of facilities, human resources, service systems that are in line with the needs of patients, as well as ensuring services are carried out according to procedures.