

Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat miskin (JPKMM) terhadap mutu layanan puskesmas di Kab Serang tahun 2007

Afrizal, Budi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=64054&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Askesin merupakan salah satu program pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi penduduk miskin dan tidak mampu di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dan jaringannya serta pelayanan kesehatan rujukan di rumah sakit pemerintah kelas III. Dari hasil evaluasi pelaksanaan program askeskin pada tahun 2006 rata-rata jumlah cakupan puskesmas di Kabupaten Serang masih rendah apabila dibandingkan dengan target pencapaian Indikator, diketahui bahwa persentase cakupan jaminan pemeliharaan kesehatan gakin dan masyarakat rentan hanya 8,5% (target 14%) dan visit rate hanya 10,59 (target 15%). Sejak dilaksanakannya program Askeskin belum diketahui tingkat kepuasan pasien askeskin terhadap mutu pelayanan puskesmas. Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program dan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif. Dengan cara ini diharapkan ada upaya konkrit yang dapat disarankan kepada pihak pemberi jasa untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat yang berpengaruh pada niat berkunjung kembali ke puskesmas. Tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan lima dimensi mutu yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et.al, 1990). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menggunakan Askeskin terhadap mutu pelayanan Puskesmas yang dilaksanakan pada akhir bulan Juni sampai Agustus tahun 2007 di 38 Puskesmas se-Kabupaten Serang dengan jumlah sampel 676 orang dengan menggunakan metode analitik dengan rancangan penelitian cross sectional. Hasil Penelitian didapat tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi mutu bahwa masing-masing dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sudah diatas 50% dan dari kelima dimensi tersebut paling besar pada dimensi assurance. Kepuasan umum pasien sebesar 72,8% dengan niat berkunjung kembali sebesar 83%. Variabel karakteristik pasien yang paling dominan berpengaruh adalah status pendidikan, status pekerjaan dan status perkawinan, sedangkan variabel lainnya sebagai variabel confounding. Hasil Importance Performance Analysis didapat beberapa faktor yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dan perbaiki yaitu, waktu tunggu pemeriksaan cepat, petugas terampil dalam bekerja dan petugas mengerti yang dibutuhkan pasien. Dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan tersebut disarankan bagi puskesmas agar memberikan pelayanan dengan terampil, membuat alur proses pelayanan, meningkatkan pengetahuan petugas puskesmas dan membuka waktu pelayanan puskesmas pada sore hari, melakukan 'ghost shopping' untuk melihat tingkat kepuasan pasien dan memantau kinerja pemberi pelayanan serta membentuk tim pengendali mutu dan diharapkan dinas kesehatan agar senantiasa membuat kebijakan yang mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas. Daftar Pustaka: 78 (1980 – 2007).

ABSTRACT Askeskin is one of government programs in providing free health service for poor and not wealthy people in Public Health Center (Puskesmas) and the network and health service reference in government hospital III rd class. From evaluation result of askeskin program implementation in

2006 the average of puskesmas coverage in Serang Regency still low if compared to target of achievement indicator, known that coverage percentage of gakin health maintenance guarantee and susceptible people only 8,5% (target 14%) and visit rate only 10,59 (target 15%). Since Askeskin program conducted the askeskin satisfaction level toward puskesmas service quality was not yet known. Patient satisfaction measurement is one of the success indicators for program implementation and an important element in providing a more efficient and effective service. By this way, expected concrete efforts that could suggested for service giver to improve poor people health service that fulfilled people expectation, which affecting re-visit intention to puskesmas. Patient satisfaction level measured by using five dimensions quality that could be use for measuring client satisfactory, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy (Parasuraman et.al, 1990). This research aim was identifying outpatient satisfaction level that conducted in the end of June to August year 2007 in 38 Puskesmas of all Serang Regency with samples of 676 people by using analytical method with cross sectional research design. From research result, obtained satisfaction level that based on five dimensions quality, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy was over 50% and from those five dimensions, the largest was assurance dimension. General patient satisfactions as much as 72.8% with re-visit intention as much as 83%. The most dominant affecting patient characteristic variable are education status, working status and marriage status, while other variables as confounding variables. From result of Importance Performance Analysis obtained several factors that become main priority need to be paid attention and fixed, which are quick waiting duration for examination, skillful officer in working and officer understand patient needs. In order to fix those services quality, suggested for puskesmas to provide service that competent, making service plot processes, improving puskesmas officer knowledge and opening puskesmas service time at afternoon, conducting "ghost shopping" to identify patient satisfaction level and monitoring service giver performance, forming quality control, and expecting health agency always form policy that support service quality improvement efforts in puskesmas. References: 78 (1980 – 2007)