

## perbedaan persepsi pasien dengan petugas terhadap mutu layanan rawat jalan di puskesmas Sarolangun tahun 2011

Miswar, Irwan

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=79742&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kunjungan Puskesmas Sarolangun mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir. Survey awal yang dilakukan didapatkan hasil kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan sebesar 40 %. Sementara menurut Petugas Puskesmas Sarolangun mereka menganggap telah memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang perbedaan persepsi antara pasien dengan petugas tentang mutu layanan yang diberikan. Hasil penelitian diperoleh persepsi antara pasien dengan petugas dari dimensi tangible hampir sama, kecuali dalam hal prosedur pelayanan, rata-rata persepsi pasien lebih rendah dibandingkan dengan persepsi petugas dan perbedaan ini bermakna secara statistik. Dimensi reliability, persepsi antara pasien dengan petugas hampir sama, kecuali dalam hal penjelasan informasi tentang penyakit pasien dan sistem administrasi puskesmas rata-rata persepsi pasien lebih rendah dibandingkan dengan persepsi petugas dan perbedaan ini bermakna secara statistik. Persepsi pasien dan petugas dari dimensi responsibility ada perbedaan yang signifikan secara statistik, terutama pertanyaan mengenai kecepatan petugas menangani keluhan, petugas selalu memberi kemudahan saat melayani dan waktu tunggu yang cepat. Persepsi pasien dengan petugas untuk dimensi assurance terlihat ada perbedaan yang signifikan secara statistik pada pertanyaan mengenai keramahan kesabaran kesopanan dan pemeriksaan sebelum menyerahkan resep. Persepsi Kepuasan pasien dengan petugas dari dimensi empathy tidak bermakna secara statistik kecuali untuk pertanyaan mengenai perhatian petugas secara individual, persepsi pasien lebih rendah dibandingkan persepsi petugas. Dari hasil Fokus Grup Diskusi pada dua kelompok petugas terhadap komponen yang bermakna didapatkan hasil bahwa penyebab yang menjadi latar belakang perbedaan adalah perbedaan faktor individual petugas dan pasien, suasana lingkungan kerja, beban kerja serta keterbatasan sarana dan kewenangan yang dimiliki. Hasil Penelitian diatas dapat disarankan kepada Puskesmas Sarolangun perlu meningkatkan mutu layanan terutama pada aspek dimensi Responsiveness dan assurance, serta berusaha memecahkan masalah yang menjadi latar belakang penyebab perbedaan seperti hasil Fokus Grup Diskusi.

Sarolangun health center visits declined during the last 3 years. Initial survey of patient satisfaction results obtained for the quality of services provided by 40%. Meanwhile, according to officials they consider Sarolangun Health Center has provided good service and satisfying. For that we need to do research on the differences between patients with the officer's perception about the quality of services provided. The results obtained among patients with the officer's perception of the tangible dimension is almost the same, except in the case of service procedures, patient perception of the average lower than the perceptions of officers and this difference was statistically significant. The dimensions of reliability, the perception among patients with officers about the same, except in terms of explanation and information about the patient's disease clinic system administrasi patient's perception of the average lower than the perceptions of officers and this difference was statistically significant. Patient's perception of the dimension of responsibility and the officers there was a statistically significant difference, especially questions about the speed of handling complaints officer, the officer always provide convenience when

serving and waiting times are fast. Perceptions of patients with officers for assurance dimension appears there was a statistically significant difference on the question of patience, politeness and friendliness checks before handing the recipe. Patient satisfaction with the officer's perception of the dimension empathy not statistically significant except for the question regarding the officer's attention by individual, lower than the patient's perception of officers of perception. From the results of Focus Group Discussions in two groups of workers against the significant components showed that the cause of the difference is the difference in background factors and the patient's individual officers, the atmosphere of work environment, workload and limited means and authority possessed. The results of the above studies can be recommended to the Health Center Sarolangun need to improve the quality of services especially in the dimensions Responsivnes and assurance, as well as trying to solve a problem the background causes of differences such as the Focus Group Discussion.