

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di PUSKESMAS Kecamatan Setiabudi Kotamadya Jakarta Selatan tahun 2001

Yanti Nurdin

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=38891&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembina Kecamatan Setiabudi dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan cross sectional pada 93 orang responden yang memberikan penilaian pada tiap alur pelayanan yang mereka alami seperti Ioket, poli pemeriksaan (umum, gigi, KIA, KB1 anak, mata, paru), laboratorium, apotik dan sarana fisik puskesmas dengan faktor penilaian : sistem pendaftaran, biaya pendaftaran, kehadiran, keramahan, ketrampilan, ketelitian, kesedian mendengar keluhan, penjelasan atas hasil pemeriksaan maupun tindakan pengobatan, waktu tunggu pelayanan, ketersediaan fasilitas medic dan non medis, tata letak ruang, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruang periksa maupun ruang tunggu, fasilitas kamar mandi dan lingkungan secara keseluruhan.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa, rasa tidak puas terbanyak terdapat pada kecepatan pelayanan loket (4,3%), pada pelayanan dokter di BP Umum kehadiran dokter (25,4%) dan waktu tunggu (6,8%) serta di BP Gigi waktu tunggu (29,4%). Untuk pelayanan paramedis ketidakpuasan terdapat pada BP Umum ketrampilan paramedis (5,1%), poli KIA (waktu tunggu 42,9 %), poli KB (waktu tunggu 50%), poli mata (waktu tunggu 50%), poli anak (waktu tunggu 66,7 %), dan poli paru (waktu tunggu 33,3%). Fasilitas obat keluhan terbanyak mengenai waktu tunggu (33,3%) dan untuk laboratorium keluhan terbanyak mengenai waktu tunggu (13,3 %), sedangkan pada fasilitas ruangan keluhan terbanyak ada pada kondisi ruang periksa (23,7 %), untuk kamar mandi terdapat (20 %) yang merasa tidak puas dan untuk kondisi puskesmas secara keseluruhan merasa puas.

Dua permasalahan yang ada, mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas untuk mempercepat antrian pelayanan maka poli dibuka tepat waktu, dokter sesegera mungkin memulai pelayanan, di sini dibutuhkan kecekatan paramedis untuk membantu petugas loket mencari dan menyiapkan buku status pasien sehingga proses pemeriksaan cepat berlangsung.