

## ABSTRAK

### GAMBARAN PENGARUH PELAKSANAAN INDIKATOR PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DTP PANGANDARAN KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2003

Asri Tresnawati, 2004. Pembimbing : Felix Kasim, dr.M.Kes.

**Latar belakang :** Pada saat era globalisasi dimana tingkat persaingan sangat tinggi, kita harus dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dari segi kualitas atau menurut pandangan para pelanggan. Sehingga pelayanan kesehatan pemerintah mampu bersaing dengan fasilitas-fasilitas kesehatan swasta baik dari luar negeri maupun dalam negeri.

**Tujuan penelitian adalah :** Untuk mengetahui pengaruh dari pelaksanaan indikator pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di bagian rawat inap Puskesmas DTP Pangandaran.

**Metode penelitian :** Penelitian menggunakan metoda penelitian deskriptif dengan rancangan penelitian secara cross sectional. Tehnik pengumpulan data dengan cara observasi dan survey menggunakan kuosioner dan daftar tilik. Populasi penelitian adalah pasien yang sedang dirawat dan para tenaga kesehatan dan non kesehatan Puskesmas DTP Pangandaran. Sampel yang diambil adalah seluruh populasi.

**Hasil penelitian :** Ketenagaan dan sarana prasarana yang tersedia di Puskesmas DTP Pangandaran sudah sesuai untuk Puskesmas DTP menurut DepKes. Adanya Prosedur Tetap dibagian rawat inap yang sudah dilaksanakan. Nilai indikator yang didapat untuk thn 2003 ialah : BOR : 37%, BTO : 55x (angka perkiraan), LOS : 2, TOI : 4, Angka kesembuhan : 92%, Angka kematian 0.02%. Responden secara keseluruhan merasa Puas terhadap Pelayanan kesehatan di bagian rawat inap Puskesmas DTP Pangandaran sebanyak 72.72%.

**Kesimpulan :** Ketenagaan dan sarana prasarana yang tersedia di Puskesmas DTP Pangandaran sudah sesuai menurut DepKes. Adanya Prosedur Tetap yang dilaksanakan dengan baik. Dari data pasien didapatkan, nilai indikator yang menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas di Puskesmas sudah efisien. Responden merasa puas terhadap pelayanan dibagian rawat inap Puskesmas DTP Pangandaran.

**Saran :** Penulis menyarankan adanya kerja sama dengan pihak RSUD untuk meningkatkan SDM dengan pelatihan-pelatihan terutama dibidang medis dan para medis dan kerjasama lintas sektoral dengan Dinas kepariwisataan untuk peningkatan fasilitas fisik dan sarana prasarana. Juga penugasan dokter-dokter spesialis baru yang merata untuk memenuhi kebutuhan di daerah.

## **ABSTRACT**

### **DESCRIPTION OF THE HEALTH SERVICES PERFORMANCE TO HOSPITALIZE PATIENT SATISFACTIONS AT PUSKESMAS DTP PANGANDARAN, CIAMIS REGENCY YEAR 2003**

*Asri Tresnawati, 2004. Adviser: Felix Kasim, dr.M.Kes.*

**Background:** Nowadays, in globalization era we should be able to provide high quality health cares, to survive the competition between the governance health service center with the private health service center, over viewed the quality from the technical quality and patient perceptions about the high quality health cares.

**Goals:** To see the health services performance and its influence to hospitalize patient at Puskesmas DTP Pangandaran.

**Methods:** The research using the descriptive research methods with the cross sectional design. The data collecting protocol was observation and survey using questionnaire and checklists. Research populations were hospitalize patient and the staff at the Puskesmas DTP Pangandaran, the sample was the whole population.

**Results:** Puskesmas DTP Pangandaran have employees and amenities that qualified based on DepKes regulation, and they perform the SOP in the hospitalization section. Indicators value for year 2003 is BOR: 37%, BTO: 55x (proxy measurement), LOS: 2, TOI: 4, Cure rate: 92%, Death rate 0.02%. From 33 respondents, 72,72% respondents felt satisfy in general about the health services that they receive.

**Conclusion:** Puskesmas DTP Pangandaran already have the employee and amenities that qualified according to the Health Department policy. They also already performance the SOP quit well. From the patients data we can see that the indicators values interpret that Puskesmas DTP Pangandaran already use the amenities efficiently and the respondents were felt satisfy with the health services that they receive.

**Suggest:** The author suggests the Puskesmas to cooperate with the RSUD to enhance the Human Resources by perform training's for the staffs, especially for medic and paramedic, therefore they can achieve the maximum efficiency for the amenities. And the intersectional partnership with the Tourism service to provide the facility and amenities needed. Also assignation of new specialist doctor to fulfills the region requirement.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
1.6. Metodologi.....	4
1.7. Lokasi dan Waktu.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Puskesmas.....	6
2.1.1. Pengertian Puskesmas.....	6
2.1.2. Fungsi Puskesmas.....	6
2.1.3. Wilayah Kerja Puskesmas.....	7
2.1.4. Kegiatan Puskesmas.....	8
2.2. Puskesmas DTP.....	9
2.2.1. Kriteria.....	9
2.2.2. Fungsi.....	9
2.2.3. Kegiatan.....	10
2.2.4. Ketenagaan.....	11
2.3. Pelayanan Kesehatan.....	12
2.3.1. Indikator.....	12
2.3.2. Indikator Pelayanan Kesehatan.....	14
2.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	17
2.4.1. Dimensi Kualitas.....	19
2.4.2. Perspektif Terhadap Kualitas.....	19
2.5. Pelanggan.....	21
2.5.1. Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2. Layanan Pelanggan.....	22
2.5.3. Menilai Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.4. Variabel Untuk Menilai Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.5. Alasan Pentingnya Memperhatikan Pelanggan.....	25
2.6. Kinerja.....	25
2.6.1. Pelatihan.....	26

2.1.1. Manfaat Melakukan Pelatihan Karyawan.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Pemikiran.....	29
3.2. Definisi Operasional.....	29
3.3. Metode Penelitian.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.6. Populasi Penelitian.....	33
3.7. Sampel Penelitian.....	34
3.8. Analisa Data.....	34
3.8.1. Identitas Responden.....	34
3.8.2. Evaluasi Kepuasan Pasien Di Bagian Rawat Inap.....	34
3.8.3. Evaluasi Pelaksanaan ProTap Di Bagian Rawat Inap.....	35
3.9. Pengolahan Data.....	35
3.10. Penyajian Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
4.2. Hasil Penelitian.....	37
4.2.1. Data Sekunder.....	37
4.2.2. Data Primer.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75
RIWAYAT HIDUP.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel.2.1.	Ketenagaan Puskesmas dan Puskesmas DTP .....	11
Tabel.3.1.	Definisi Operasional .....	29
Tabel.3.2.	Hasil Pengambilan Sampel .....	34
Tabel.4.1.	Luas Wilayah Kerja Kecamatan Pangandaran .....	36
Tabel.4.2.	Ketenagaan Puskesmas DTP Pangandaran .....	37
Tabel.4.3.	Sarana Prasarana Puskesmas DTP Pangandaran .....	38
Tabel.4.4.	Data Pasien Periode Januari-Desember 2001 .....	41
Tabel.4.5.	Data Pasien Periode Januari-Desember 2002 .....	42
Tabel.4.6.	Data Pasien Periode Januari-Juli 2003 .....	42
Tabel.4.7.	Distribusi Kelas Perawatan Responden .....	47
Tabel.4.8.	Distribusi Umur Responden .....	47
Tabel.4.9.	Distribusi Pendidikan Responden .....	48
Tabel.4.10.	Distribusi Pekerjaan Responden .....	49
Tabel.4.11.	Distribusi Penghasilan Responden .....	49
Tabel.4.12.	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan dibagian Administrasi Puskesmas DTP Pangandaran .....	50
Tabel.4.13.	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Keramahan Pelayanan Dibagian Administrasi Puskesmas DTP Pangandaran .....	51
Tabel.4.14.	Distribusi Pelayanan Oleh Dokter Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran .....	51
Tabel.4.15.	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dokter Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran .....	52
Tabel.4.16.	Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Informasi Yang Diberikan Oleh Dokter atau Tenaga Kesehatan Lain Mengenai Kondisi Kesehatan Pasien dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran .....	53

Tabel.4.17. Distribusi Pemberian Obat-obatan Kepada Pasien Oleh Petugas Kesehatan Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	54
Tabel.4.18. Distribusi Dilaksanakannya Pemeriksaan Harian Oleh Dokter Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	54
Tabel.4.19. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Fasilitas Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	55
Tabel.4.20. Distribusi Kemudahan Pasien Untuk Menghubungi Petugas Kesehatan Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	56
Tabel.4.21. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	56
Tabel.4.22. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Keramahan Tenaga Kesehatan Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	57
Tabel.4.23. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Kamar Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	58
Tabel.4.24. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Kenyamanan Kamar Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	59
Tabel.4.25. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran Secara Keseluruhan.....	60
Tabel.4.26. Distribusi Kesiediaan Responden Untuk Berobat Kembali Ke Bagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	60
Tabel.4.27. Distribusi Alasan Responden Kembali Berobat Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	61

Tabel.4.28. Distribusi Alasan Responden Tidak Akan Kembali Berobat Dibagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	61
Tabel.4.29. Distribusi Harapan Responden Terhadap Bagian Rawat Inap Puskesmas DTP Pangandaran.....	62
Tabel.4.30. Distribusi Dilaksanakannya Pencatatan Identitas Pasien ....	63
Tabel.4.31. Distribusi Pembuatan Catatan Medis Pasien Oleh Petugas ..	64
Tabel.4.32. Distribusi Pencatatan Anamnesa dan Keluhan Pasien Oleh Petugas.....	64
Tabel.4.33. Distribusi Tindakan Selanjutnya Berdasarkan Catatan Anamnesa dan Keluhan Pasien.....	65
Tabel.4.34. Distribusi Pemeriksaan Diagnostik.....	65
Tabel.4.35. Distribusi Hasil Pemeriksaan Diagnostik.....	66
Tabel.4.36. Distribusi Kesesuaian Terapi Yang Diberikan.....	66
Tabel.4.37. Distribusi Prosedur Pemberian Obat Kepada Pasien.....	67
Tabel.4.38. Distribusi Pemeriksaan Lanjutan Pasien Oleh Dokter.....	68
Tabel.4.39. Distribusi Prosedur Penyelesaian Administrasi.....	68
Tabel.4.40. Distribusi Penjelasan Mengenai Biaya Pengobatan.....	69
Tabel.4.41. Distribusi Penjelasan Mengenai Perawatan Dirumah.....	69

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1. Kerangka Pemikiran.....	4
Diagram 3.1. Kerangka Pemikiran.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Responden.....	75
Lampiran 2. Kuosioner.....	76
Lampiran 3. Daftar Tilik.....	78
Lampiran 4. Peta Wilayah.....	79