

ABSTRAK

STUDI KASUS PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN DASAR GRATIS DI KOTA BANJAR

Andini Dwikenia Anjani, 2008, Pembimbing : Felix Kasim, dr., Mkes

Kota Banjar, Jawa Barat merupakan kota pelopor yang telah melaksanakan program pelayanan kesehatan dasar gratis atau puskesmas gratis sejak tanggal 1 Maret 2004.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen program pelayanan kesehatan gratis dan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan program kesehatan gratis di kota Banjar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, rancangan *cross sectional*. Data diperoleh secara kuantitatif melalui kuesioner dengan teknik sampling yaitu *accidental sampling* dengan jumlah responden 111. Data lain diperoleh secara kualitatif melalui *in depth interview* dan *foccus group discussion* dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling* dengan jumlah responden 4 kepala puskesmas, 1 *programmer* dinas, dan 10 *programmer* puskesmas

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa 73,87 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *tangibles*, 72,07 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *responsiveness*, 87,39 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *reliability*, 82,88 % responden puas terhadap dimensi kepuasan *assurance*, 75,68% responden puas terhadap dimensi kepuasan *emphaty*.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap program pelayanan kesehatan dasar gratis di kota Banjar secara umum puas, dan pada umumnya program ini menguntungkan bagi Dinas Kesehatan maupun masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan dasar gratis, kepuasan.

ABSTRACT

CASE STUDY FREE BASIC HEALTH CARE PROGRAM IN BANJAR CITY

Andini Dwikenia Anjani, 2008, Adviser : Felix Kasim dr., M.Kes.

Banjar city, West Java is pioner city which already has free basic health care program or free Puskesmas since March 1st 2004.

The aim of the study is to know the management of these program and patients satisfaction level about the quality of free basic health care program in Banjar city.

In this study we using description technique, cross sectional design. We get the quantitative data using the accidental sampling technique with 111 respondents. The qualitative data is gain through in depth interview and focus group discussion with purposive technique and the respondents are 4 headchief of Puskesmas, 1 helath division programmer, and 10 Puskesmas programmer.

The study shows that 73,87% respondents are satisfied about tangibles dimension, 72,07% respondents satisfied about responsiveness dimension, 87,39% respondents satisfied about reliability dimension, 82,88% respondents satisfied about assurance dimension, and 75,68% respondents satisfied about emphaty dimension.

The conclusion from this study is the patients satisfaction level about free basic health care program in Banjar city are good and this program give major benefit for community and the Health Division in Banjar city.

Keyword: free basic health care, satisfaction

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Dasar Puskesmas	6
2.1.1 Pengertian	6
2.1.2 Visi Puskesmas	6
2.1.3 Misi Puskesmas	6
2.1.4 Fungsi Puskesmas	7
2.2 Pelayanan Kesehatan	8
2.2.1 Pengertian	8
2.2.2 Macam Pelayanan Kesehatan	8

2.2.3	Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	9
2.2.4	Masalah Pelayanan Kesehatan	10
2.2.5	Stratifikasi Pelayanan Kesehatan	10
2.3	Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.3.1	Perspektif Mutu Layanan Kesehatan	13
2.3.2	Program Menjaga Mutu	14
2.3.3	Dimensi Layanan Kesehatan	15
2.4	Subsistem Pembiayaan Kesehatan	16
2.4.1	Pengertian Biaya Kesehatan	16
2.4.2	Tujuan Subsistem Pembiayaan Kesehatan	16
2.4.3	Unsur-unsur Utama Subsistem Pembiayaan Kesehatan	16
2.4.4	Prinsip Penyelenggaraan Subsistem Pembiayaan Kesehatan	17
2.5	Kepuasan	18
2.5.1	Pengertian	18
2.5.2	Kepuasan Pasien	18
2.5.3	Pengertian Kepuasan Pasien	19
2.5.4	Konsep Kepuasan	19
2.5.5	Dimensi Kepuasan	20
2.5.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	21
2.5.7	Konsep Mengukur Kepuasan	22

BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Rancangan Penelitian	25
3.3	Populasi Penelitian	25
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5	Pengumpulan Data	26

3.6	Variabel Penelitian	27
3.6.1	Sub Variabel	27
3.7	Definisi Operasional	27
3.8	Pengolahan dan Analisa Data	28
3.8.1	Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif	28
3.8.2	Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Kota Banjar	32
4.2	Identitas Responden	32
4.3	Pengumpulan Data dari <i>In depth Interview</i> dan <i>Focus Group Discussion</i>	52
4.3.1	<i>Indepth Interview</i> Kepala Puskesmas	52
4.3.1.1	Perencanaan	52
4.3.1.2	Pengorganisasian dan Pelaksanaan ..	54
4.3.1.3	Pengawasan dan Pengendalian	54
4.3.1.4	Evaluasi	55
4.3.1.5	Keuntungan dan kerugian	55
4.3.2	<i>Foccus Group Discussion</i> Penyusun Program Puskesmas	56
4.3.2.1	Perencanaan	56
4.3.2.2	Pengorganisasian dan Pelaksanaan ..	57
4.3.2.3	Pengawasan dan Pengendalian	58
4.3.2.4	Evaluasi	58
4.3.2.5	Keuntungan dan Kerugian	58
4.3.3	<i>Indepth Interview</i> Programmer Dinas	59
4.3.3.1	Perencanaan	59
4.3.3.2	Pengorganisasian dan Pelaksanaan ..	60
4.3.3.3	Pengawasan dan Pengendalian	60
4.3.3.4	Evaluasi	61
4.3.3.5	Keuntungan dan Kerugian	62

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN		65
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS		92

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 4.1. Distribusi jenis kelamin responden.....	32
Tabel 4.2. Distribusi responden menurut umur.....	33
Tabel 4.3. Distribusi responden menurut tingkat pendidikan terakhir.....	33
Tabel 4.4. Distribusi responden menurut pekerjaan.....	33
Tabel 4.5. Distribusi mengenai kebersihan ruang tunggu pasien.....	34
Tabel 4.6. Distribusi mengenai kenyamanan ruang tunggu pasien.....	34
Tabel 4.7. Distribusi mengenai kebersihan ruang pemeriksaan pasien.....	35
Tabel 4.8. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”apakah rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas?”	35
Tabel 4.9. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “ Apakah petugas kesehatan berpenampilan rapi?”	36
Tabel 4.10. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah penerangan di ruang perawatan cukup baik?”	36
Tabel 4.11. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah alat kedokteran yang dipakai bersih dan layak”?.....	37
Tabel 4.12. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat?”	38
Tabel 4.13. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan”Apakah waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat?”	38
Tabel 4.14. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah dokter/ petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan anda?”	39
Tabel 4.15. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti?”	40
Tabel 4.16. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah petugas apotik cepat tanggap dalam melayani anda?”	40

Tabel 4.17. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah jadwal pelayanan puskesmas dijalankan tepat waktu?”.....	41
Tabel 4.18. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas?”.....	42
Tabel 4.19. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan cepat dan tepat?”.....	42
Tabel 4.20. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan menjelaskan tindakan perawatan yang akan dilakukan dengan baik?”.....	43
Tabel 4.21. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan meminta persetujuan Anda sebelum dilakukan tindakan perawatan?”.....	44
Tabel 4.22. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomor urut / antrian?”.....	44
Tabel 4.23. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/petugas kesehatan melayani Anda dengan sopan dan ramah?”.....	45
Tabel 4.24. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan menjawab pertanyaan Anda dengan jelas dan penuh keyakinan?”.....	46
Tabel 4.25. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan menggunakan alat pelindung (masker, sarung tangan, dan lain-lain)?”.....	46
Tabel 4.26. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan?”.....	47

Tabel 4.27. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan memberikan rasa aman kepada Anda?”	47
Tabel 4.28. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah pada saat berbicara dokter menggunakan bahasa yang mudah dimengerti?”	48
Tabel 4.29. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan Anda?”	49
Tabel 4.30. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ perawat bersedia mendengarkan keluhan Anda dengan penuh perhatian?”	49
Tabel 4.31. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan “Apakah Dokter/ perawat melakukan komunikasi yang baik dan akrab?”	50
Tabel 4.32. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	50
Tabel 4.33. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	51
Tabel 4.34. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan handalan (<i>reliability</i>)	51
Tabel 4.35. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan jaminan (<i>assurance</i>)	52
Tabel 4.36. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi kepuasan penuh perhatian (<i>emphaty</i>)	52

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Butir Pertanyaan <i>In Depth Interview</i> dan <i>Foccus Group</i> <i>Discussion</i>	68
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian.....	71