

# ANALISIS HUBUNGAN PENGETAHUAN, PENDIDIKAN DAN PENDAPATAN KELUARGA DENGAN KEPUASAN PASIENDI POLIKLINIK KEBIDANAN RSUD PURUK CAHU TAHUN 2019

Eriwati<sup>1</sup>, Nurul Indah Qariati<sup>2</sup>, Ari Widyarni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NPM. 18070124

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIK.060810296

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIK.061410716

e-mail: eriw456@gmail.com

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan Poliklinik di sebuah Rumah Sakit dapat diketahui dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan pengetahuan, pendidikan dan pendapatan keluarga dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan di RSUD Puruk Cahu Tahun 2019. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Besar sampel sebanyak 84 responden dengan cara *Accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan statistik univariat dan bivariat uji *Che Square* menggunakan program komputer dengan nilai kemaknaan ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil penelitian menyatakan bahwa responden yang kurang puas sebesar 8,3%, responden yang cukup puas sebesar 21,4% sedangkan responden yang puas sebesar 70,2%, berarti sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan RSUD Puruk Cahu. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa Secara statistik variabel yang tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan di RSUD Puruk Cahu Tahun 2019 adalah pengetahuan ( $p.value = 0,475$ ) pendidikan ( $p.value = 0,257$ ) dan pendapatan keluarga ( $p.value = 0,178$ ). Sarannya Berdasarkan kuesioner bukti fisik perlunya meningkatkan fasilitas ruang tunggu yang baik seperti AC, TV, majalah, wifi, air minum, dll. Berdasarkan aspek kehandalan yaitu Dokter, perawat dan petugas administrasi datang tepat waktu. Berdasarkan aspek ketanggapan mengenai petugas administrasi cepat tanggap dalam menerima pasien. Berdasarkan aspek jaminan mengenai hubungan komunikasi yang baik antara dokter atau perawat dengan pasien. Berdasarkan aspek empati mengenai Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Poliklinik Kebidanan**

---

## ABSTRACT

*The service quality of a polyclinic in a hospital can be seen from patient satisfaction, patient satisfaction is the outcome of health services, so patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. This study aims to analyze the relationship among knowledge, education and income of the family with Patient Satisfaction in Puruk Cahu General Hospital at maternity polyclinic in 2019. This study is an analytical survey with a cross sectional approach. The sample size was 84 respondents by means of accidental sampling. Data were analyzed using univariate and bivariate Che Square tests using computer programs with significance values ( $\alpha$ ) 0.05. The results of the study stated that respondents were dissatisfied at 8.3%, respondents who were quite satisfied at 21.4% while respondents who were satisfied at 70.2%, meaning that most respondents expressed satisfaction with health services in Puruk Cahu General Hospital at Maternity Polyclinic. Based on the results of the study it was found that statistically there were no variables related to patient satisfaction in Puruk Cahu General Hospital at Maternity Polyclinic in 2019 was knowledge ( $p. value = 0.475$ ) education ( $p. value = 0.257$ ) and family income ( $p. value = 0.178$ ) Based on the physical proof questionnaire the need to improve the waiting room facilities such as air conditioning, TV, magazines, wifi, drinking water, and others. Based on the aspect of his expertise, doctors, nurses and administrative staff arrived on time. Based on the aspect of responsiveness regarding administrative officers, they are quick to respond to patients. Based on the assurance aspect regarding the good communication relationship among doctors, nurses and patients. Based on the empathy aspect of the doctor giving an explanation of the patient's illness.*

**Keywords: Patient Satisfaction, Maternity Polyclinic**

**REFERENSI**

- Abdillah, Asep Dian dan Ramdan, Muhamad, 2009. Direktori Journal. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. [Online]. [http://stikesayani.ac.id/?f=publikasi/ejournal/index\\_ejournal&m=04&y=2009&p=&no=200904-006](http://stikesayani.ac.id/?f=publikasi/ejournal/index_ejournal&m=04&y=2009&p=&no=200904-006). [diakses tanggal 15 April 2019].
- Desmi, 2017. Skripsi. *Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Aur Kabupaten Pasaman Barat*. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat. [Online]. <http://repo.stkip-pgri-sumbar.ac.id/1616/>. [diakses tanggal 6 April 2019].
- Edberg, Mark. 2007. *Buku Ajar Kesehatan Masyarakat : Teori Sosial & Perilaku*. Jakarta :Buku Kedokteran EGC.
- Gary Lee Cloud, 2003. *Key Patients Characteristic Influencing Customer Satisfiction in Community Health Centers*. Dissertation Philosophy of Arizona State University.
- Jacobalis, S., 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kirilmaz H., 2013. An Investigation of Factors Affecting Patient Satisfaction in the Framework Of Performance Management: a Field Study on Polyclinic Patients. *Journal of Acibadem University Health Sciences* 4, 11-21.
- Listiani, Ida., 2017. Publikasi Imiah. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*. Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo,. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Nurma, Neneng D., 2000. *Kepuasan Pasien Jaminan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bekasi Bulai Mei-Juni 2000*. Tesis. FKM UI
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml and L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp. 12 – 40
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Rahayuningsih dan Putra, 2010. IDEA Nursing Journal. Pengaruh Pengetahuan Pasien Tentang Haknya Terhadap Kepuasan Pasien RSUDZA. Vol. 1, No.1. [Online]. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/6348/5216>. [diakses tanggal 6 April 2019].
- RSUD Puruk Cahu. 2017. *Profil RSUD Puruk Cahu 2018*, RSUD Puruk Cahu: Kalteng.
- Supardi, Sudibyoy, Handayani, Rini Sasanti dan Notosiswoyo, Mulyono., 2008. Buletin Penelitian Kesehatan. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004)*. Vol. 36, No. 3 September.[Online]. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/BPK/article/view/2167/1119>. [diakses tanggal 15 April 2019].
- Yulianti, 2013. *Analisis Kepuasan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok Taun 2012*. Tesis. FKM UI.