

HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG DIRUJUK DARI PUSKESMAS MUNGKID KE RUMAH SAKIT

Santi Pawitrasari¹, Endang Purwanti², Sulistyaningsih³

INTISARI

Latar Belakang: Rujukan dari puskesmas ke rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas. Rujukan dilakukan karena keterbatasan peralatan, dokter spesialis dan laboratorium. Jumlah rujukan tahun 2011 meningkat karena banyak pasien yang merasa tidak puas dengan proses layanan kesehatan di Puskesmas Mungkid. Jumlah rujukan tahun 2011 sebanyak 20.050 atau sekitar 30 %, sedangkan tahun 2012 sebanyak 7.653 pasien atau sekitar 19,2% sehingga terjadi penurunan jumlah rujukan sebanyak 10,8% karena sudah ada perubahan proses pelayanan kesehatan sehingga banyak pasien yang merasa cukup puas. Selain itu terdapat penurunan kunjungan pasien di Puskesmas Mungkid. Pasien yang dirujuk merasa tidak puas dengan layanan kesehatan karena dianggap tidak sesuai dengan harapannya. Sedangkan pasien yang merasa puas ketika dirujuk karena adanya kesadaran bahwa sakit yang dialaminya tidak dapat ditangani oleh puskesmas.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang dirujuk dari Puskesmas Mungkid ke rumah sakit.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirujuk oleh Puskesmas Mungkid Magelang ke rumah sakit pada tahun 2012 rata-rata 638 orang per bulan. Teknik sampling menggunakan *consecutive sampling*. Penelitian pada tanggal 29 Juli – 17 Agustus 2013.

Hasil Penelitian: Pasien yang dirujuk dari puskesmas Mungkid ke rumah sakit menilai pelayanan kesehatan di Puskesmas Mungkid termasuk baik 74,7%. Pasien yang dirujuk dari puskesmas Mungkid ke rumah sakit merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas Mungkid 72,4%.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Yang Dirujuk dari Puskesmas Mungkid ke Rumah Sakit (p value 0,003).

Kata kunci : kepuasan pasien, layanan kesehatan, rujukan

¹ Mahasiswa S1 Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta

² Dosen STIKES A. Yani Yogyakarta

³ Dosen STIKES A. Yani Yogyakarta

RELATIONSHIP WITH HEALTH SERVICES REFERRED PATIENT SATISFACTION OF HEALTH MUNGKID TO THE HOSPITAL

Santi Pawitrasari¹, Endang Purwanti², Sulistyaningsih³

ABSTRACT

Background : Referrals from health centers to hospitals associated with medical services provided the clinic. Referral done because of limited equipment, specialists and laboratory. Increased number of referrals in 2011 because many patients who were not satisfied with the health services at the health center Mungkid. Number of referrals in 2011 as many as 20 050 or approximately 30%, while in 2012 as many as 7,653 patients or approximately 19.2% resulting in a decrease in the number of referrals as much as 10.8% had no change in the health care process so that many patients who feel quite satisfied. In addition there is a decrease in patient visits Mungkid health center. Referred patients were not satisfied with the health services because they are not in accordance with expectations. Whereas patients who were satisfied when referred because of an awareness that the pain experienced can not be handled by the *puskesmas*.

Research's Purpose : Determine the relationship of health care to the satisfaction of patients referred from health centers Mungkid to hospitals

Research's Method : This research is quantitative non-experimental, cross sectional approach. The population in this study were patients who were referred by the health center to hospital Mungkid Magelang in 2012 an average of 638 people per month. Sampling technique using a consecutive sampling. Research on July 29 - August 17, 2013.

Research's Result : Patients referred from health centers to hospitals Mungkid assess health services at the health center including good Mungkid 74,7%. Patients referred from health centers to hospitals Mungkid satisfied with the health services provided Mungkid clinic 72,4%.

Conclusion : There is a significant relationship between Health Care With Patient Satisfaction from PHC Mungkid Referred to Hospital (p value 0,003).

Keywords : patient satisfaction, health care, referenced

¹Student Nurses S1 of STIKES A. Yani Yogyakarta

²Lecture of STIKES A. Yani Yogyakarta

³Lecture of STIKES A. Yani Yogyakarta