

INTISARI

Latar Belakang : Pilar kedua Program Indonesia Sehat berfokus kepada peningkatan akses dan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas tempat pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat dinilai melalui kepuasan pasien. Hingga saat ini, belum ada data mengenai kualitas pelayanan kesehatan maupun kepuasan masyarakat terhadap tempat pelayanan kesehatan di Indonesia. Data yang tersedia hanya berupa data yang terfragmentasi di beberapa tempat pelayanan kesehatan.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Indonesia terhadap tempat pelayanan kesehatan.

Metode : Penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan menggunakan data sekunder Indonesian Family Life Survey 5 (IFLS-5) tahun 2014. IFLS-5 merupakan survei yang mencakup 13 provinsi di Indonesia yang merepresentasikan 84% masyarakat Indonesia dan mengidentifikasi setiap responden secara personal. Variabel yang diteliti, antara lain, tempat pelayanan kesehatan, kepemilikan asuransi, jenis asuransi, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tempat tinggal, dan asal provinsi.

Hasil : Dengan menggunakan 5092 data, ditemukan sebanyak 81,74% responden menilai pelayanan kesehatan di Indonesia memuaskan. Tempat pelayanan kesehatan dengan kepuasan tertinggi adalah perawat, mantri, paramedis, dan bidan dengan kepuasan setinggi 88,63%. Sebaliknya, tempat pelayanan kesehatan dengan kepuasan terendah adalah rumah sakit pemerintah dengan kepuasan sebesar 73,09%.

Kesimpulan : Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dikelompokkan menjadi faktor demografis dan faktor domain klinis. Hasil yang bervariasi didapatkan pada faktor demografis apabila dibandingkan dengan penelitian lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi serta pertimbangan dalam pembuatan kebijakan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Kata kunci : kepuasan pasien, tempat pelayanan kesehatan, IFLS-5, studi deskriptif

ABSTRACT

Background: The second pillar of the Healthy Indonesia Program focuses on improving access and quality of health services. The quality of each healthcare setting is related to health services quality which can be assessed through patient satisfaction. There is no available data neither about Indonesia's quality of health services nor the satisfaction of the Indonesians to healthcare settings in general. The only data available are fragmented data in several health settings.

Objective: Therefore, this research aims to determine Indonesian people's satisfaction level in healthcare settings.

Method: This research is a descriptive study using secondary data from the Indonesian Family Life Survey 5 (IFLS-5) in 2014 that covers 13 provinces in Indonesia which represent 84% of Indonesians and identifies each respondent personally. The variables studied include healthcare setting, insurance, gender, age, education level, residence, and province.

Results: Using 5092 data, this study found that 81.74% of respondents felt that health services in Indonesia were satisfactory. Healthcare settings with the highest satisfaction are nurses, health helpers, paramedics, and midwives which gain 88,63% satisfaction. The healthcare setting with the lowest level of satisfaction is the public hospital with a score of 73,09%.

Conclusion: Many factors influence patient satisfaction, grouped into demographic factors and clinical domain factors. The demographic factors had varying results compared to other studies. Hopefully, this research can be used as an evaluation and consideration in making policies to encourage improvements in the quality of health services in Indonesia.

Key words: patient satisfaction, healthcare services setting, IFLS-5, descriptive study