



gtz



# REPORT ON CLIENT SATISFACTION

By Anwar Fachry & Dr. Rahmi Soliarini

**2009**

With contributions by Dr. Gertrud Schmidt-Ehry & Dr. Lieve Goeman





gtz

# REPORT ON CLIENT SATISFACTION

By Anwar Fachry & Dr. Rahmi Sofiarini

**2009**

With contributions by Dr. Gertrud Schmidt-Ehry & Dr. Lieve Goeman



## Client Satisfaction: A survey of Desa Siaga Villages

Empowerment of communities to contribute to their own health sector development is a central theme of the SISKES Project, with most activities clustered around implementation of the Desa Siaga concept. In order to understand how these efforts were appreciated at community level in NTB Province, a client satisfaction survey conducted in 2009 was compared with the Project's baseline household survey of 2007.

A baseline household survey of all Project-supported districts financed by the Project in early 2007 included an assessment of satisfaction with health services available to the community level from the perspective of mothers of infants

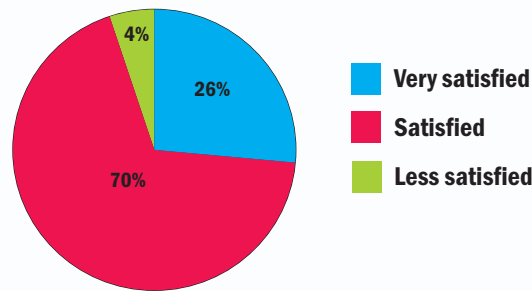
As part of the evaluation of Desa Siaga introduction in NTB Province, the 2009 survey of 400 mothers in 100 villages was conducted in five of the nine districts surveyed in 2007. Using the same ten point scale of satisfaction used in the 2007 survey, with 10 being completely satisfied, the survey results showed increased satisfaction with all government health services, and particularly those closest to community level.

### Survey sites and respondents

The survey was conducted between April and June 2009 as part of the Project's evaluation of its support for Desa Siaga development in five districts that had been assisted with Health Center Management Training, BEONC Health Center development, Normal Delivery Care training, a Health Centre Management Training, BEONC Health Centre, Normal Deliveries Cares training, and TBA-midwives partnership support. The respondents were randomly selected following the same criteria as in the HHS 2007, i.e., mothers 19-45 years of age who have given birth both before and since the implementation of Desa Siaga in their community.

Table 1. Villages sampled and respondents surveyed in each district

District	Sample villages	Amount of Respondents
Mataram City	13	52
West Lombok	23	92
West Sumbawa	15	60
Sumbawa	33	132
Bima City	16	62
Total	100	400

**Figure 1: Overall satisfaction on health personnel services**

Data entry and management was conducted by the Research Center for Population and Development (P2KP) of Mataram University. In order to be able to compare the results of the 2009 survey with those of the 2007 Household Survey, the 2007 raw data from the same five districts were extracted and used for as the baseline.

A limitation of the 2009 survey that should be recognized is that only villages targeted for Desa Siaga focus as part of the Project's Making Pregnancy Safer program were evaluated and included in the survey. Thus, the findings cannot be generalized across the districts or the province as a whole.

### Survey results

The respondents were found to be women between 18 and 46 years of age who had given birth both before and after Desa Siaga introduction. Most had attended only primary school, are married, and have 2-4 children. They did not differ significantly by age, education, marital status, or number of children from the mothers surveyed in 2007.

The mothers were queried as to their overall satisfaction with health services. Because this could not be disaggregated from the 2007 raw data, the results could not be compared with the 2007 figures, but the 2009 survey found that 96% of respondents reported being satisfied or highly satisfied with the services available.

The mothers were questioned on ten aspects of services, with each item valued from 1 to 10, ten being the best and one the worst. The mean scores are shown in Table 2.

**Table 2. Overall satisfaction with health services according to ten criteria, 2007 and 2009**

Degree of satisfaction	Mean (2007)	Mean (2009)
Hospitality of personnel providing services	7.9	8.6
Skill of personnel providing care and treatment	7.8	8.5
Completeness of equipment	7.8	8.5
Cleanliness of health service facility	7.8	8.5
Waiting time for services	7.4	8.5
Providing services privately	7.4	8.5
Providing secure services	7.7	8.6
Confidence in treatment / services provided	7.8	8.6
Ease in reaching the facility	7.8	8.7
Relatively inexpensive in cost	7.9	8.8

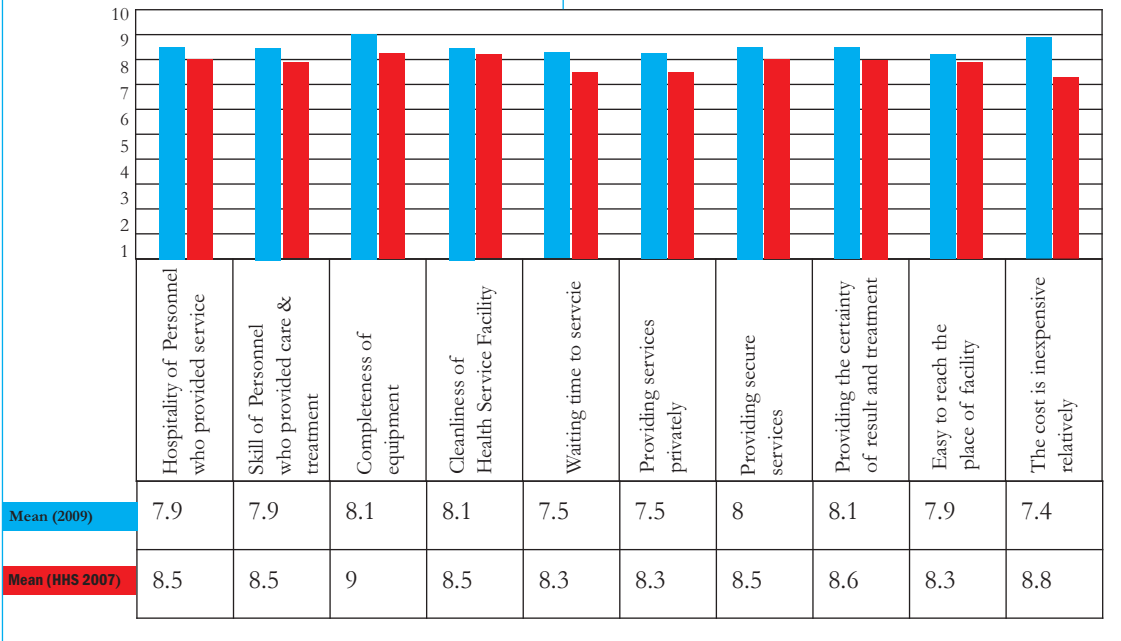
These figures show consistently higher degrees of client satisfaction during the 2009 survey. The same 10 aspects of services were asked for each type of government health facility.

8.3 to 9.0 points for each item of services. The range in 2007 was 7.4 to 8.1 points.

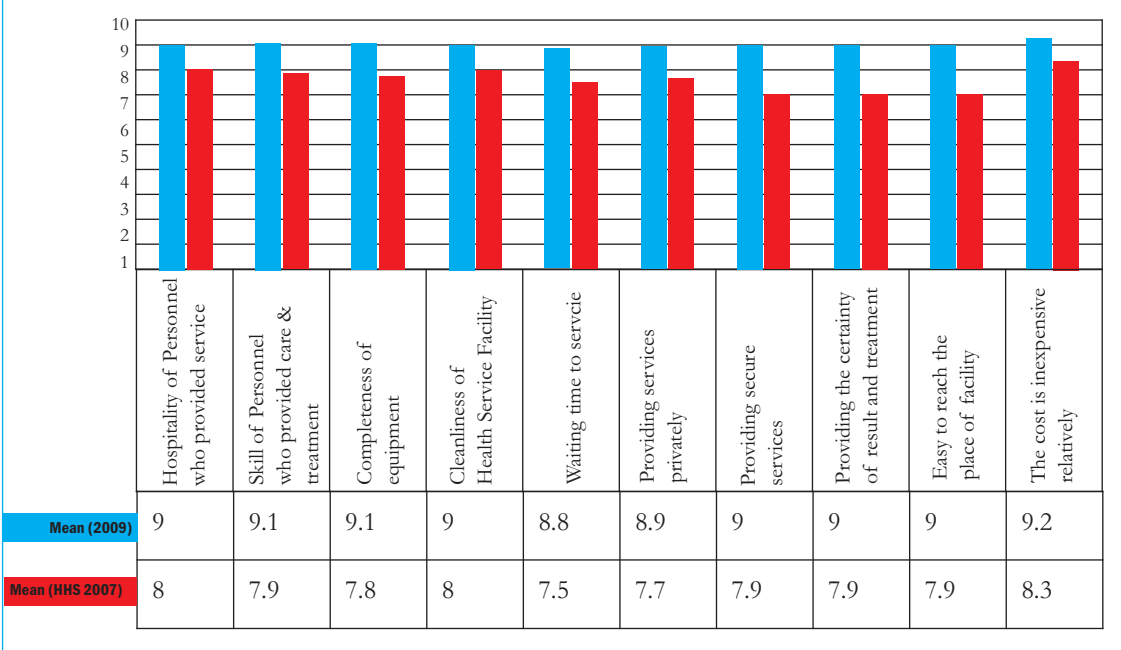
Satisfaction with health center services has also improved, from the range of 7.5 to 8.3 points in the 2007 survey to 8.8 to 9.2 points in 2009.

Satisfaction with government hospital services has improved and now ranges from

**Figure 2: Client satisfaction on Government Hospital (survey 2009 & HHS 2007)**



**Figure 3: Client satisfaction on Health Center Services (survey 2009 & HHS 2007)**



**Table 3. Client satisfaction with auxiliary health center (Pustu) services**

Degree of satisfaction with auxiliary health centers	Mean (2007)	Mean (2009)
Hospitality of personnel providing services	n/a	9.0
Skill of personnel providing care and treatment	n/a	8.8
Completeness of equipment	n/a	8.5
Cleanliness of health service facility	n/a	8.9
Waiting time for services	n/a	8.7
Providing services privately	n/a	8.8
Providing secure services	n/a	9.0
Providing the certainty of result of treatment	n/a	9.0
Ease in reaching the facility	n/a	9.3
Relatively inexpensive in cost	n/a	9.3

Client satisfaction with services at auxiliary health centers from survey 2009 can be seen in table 3. The table shows that client satisfaction with the services provided at auxiliary health centers is high, ranging from

8.5 to 9.3 points for the ten criteria questioned. Figures were not available for Pustu in 2007, however, because 2007 Pustu findings were merged with the health center data.

**Figure 4. Client satisfaction with Polindes/ Poskesdes services (Survey 2009 & HHS 2007)**

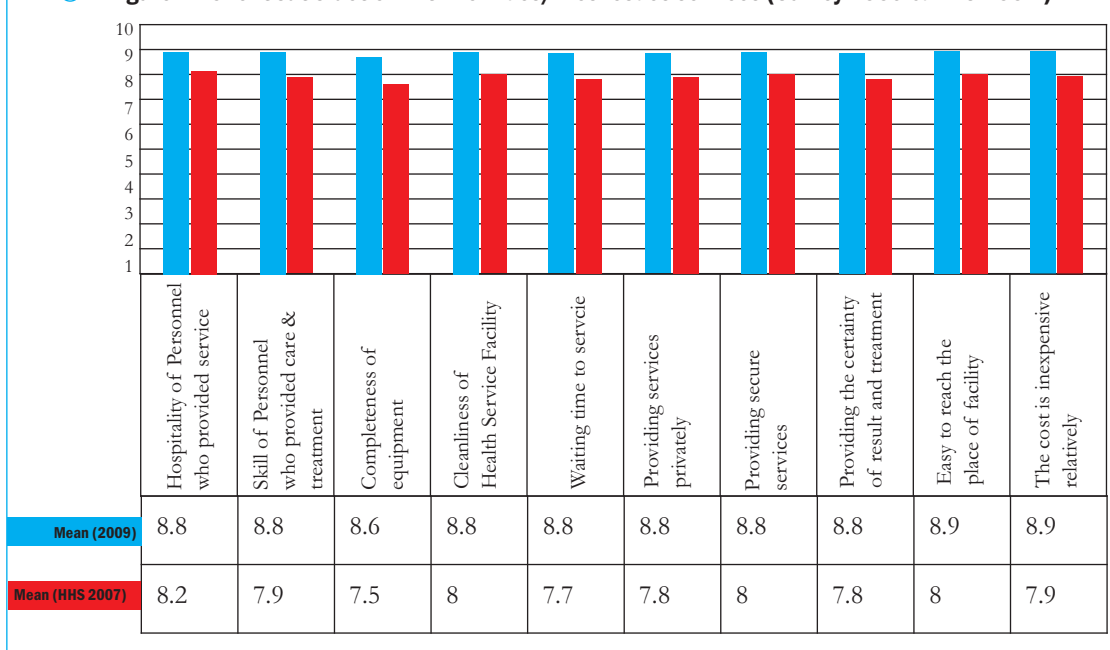




Figure 4 on the previous page demonstrates that satisfaction with Polindes/Poskesdes services is considerably higher than that recorded in 2007. The satisfaction ranges from 8.8 to 8.9 points in 2009, compared with 7.7 to 8.2 points in 2007.

### Conclusions

In summary, client satisfaction with all health facility services assessed improved from 2007 to 2009, at least in the villages assisted by GTZ SISKES to develop Desa Siaga approaches. This is most likely due to the various health programs implemented by the Indonesian Government and supporting agencies during the last two years. Overall, 96% of the respondents professed to be either satisfied or very satisfied with the overall health services provided by the Government. ○





gtz



# KEPUASAAN KLIEN: SURVEY DI LOKASI DESA SIAGA

Oleh Anwar Fachry & Dr. Rahmi Sofiarini

**2009**

Dengan kontribusi dari Dr. Gertrud Schmidt-Ehry & Dr. Lieve Goeman







gtz

# KEPUASAAN KLIEN: SURVEY DI LOKASI DESA SIAGA

Oleh Anwar Fachry & Dr. Rahmi Sofiarini

**2009**

Dengan kontribusi dari Dr. Gertrud Schmidt-Ehry & Dr. Lieve Goeman



## Kepuasan Klien: survey di Lokasi Desa Siaga

**Pemberdayaan masyarakat agar berkontribusi kepada pembangunan sektor kesehatannya merupakan topik penting di Proyek SISKES, dengan hampir semua dukungan kegiatan lainnya dilaksanakan pada lokasi wilayah yang sama dengan lokasi implementasi Konsep Desa Siaga. Untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya tersebut dinilai di tingkat masyarakat di Provinsi NTB, survey kepuasan klien telah dilaksanakan pada tahun 2009 yang kemudain dibandingkan dengan data awal proyek hasil survey rumah tangga 2007 (Household survey of-HHS 2007).**

Survey rumah tangga sebagai data awal proyek disemua kabupaten dukungan proyek yang didanai oleh proyek SISKES pada awal tahun 2007 telah mencakup tentang penilaian kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang tersedia di tingkat masyarakat dari sudut pandang ibu yang memiliki bayi.

Sebagai bagian dari evaluasi Program Desa Siaga di Provinsi NTB, survey tahun 2009 yang melibatkan 400 ibu-ibu di 100 desa telah dilakukan di lima dari 9 kabupaten yang disurvei pada tahun 2007. Menggunakan sepuluh item skala kepuasan yang sama dengan yang digunakan pada survey tahun 2007, dimana skala 10 paling memuaskan, hasil survey menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pemerintah, dan terutama fasilitas yang terdekat dengan masyarakat.

### Lokasi Survei dan responden

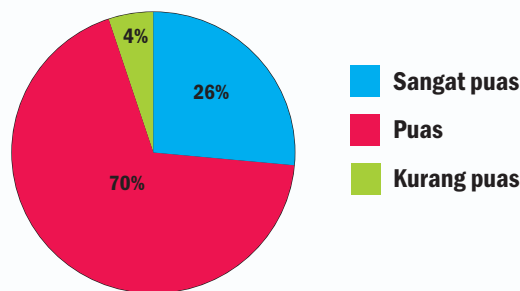
Survei ini telah dilaksanakan antara April dan Juni 2009 sebagai bagian evaluasi dukungan proyek pada program pengembangan Desa Siaga di lima kabupaten yang juga mendapatkan dukungan lain dari Proyek seperti Pelatihan Manajemen Puskesmas, Pelatihan PONEC, Pelatihan Asuhan Persalinan Normal (APN) dan Kemitraan Bidan dan dukun. Responden survey dipilih secara acak mengikuti kriteria yang sama dengan survey 2007, misalnya, ibu yang berumur 19-45 tahun yang telah melahirkan sebelum dan setelah terbentuknya Desa Siaga di desanya.

**Tabel 1. Desa Sampel dan jumlah responden survei per kabupaten**

Kabupaten	Desa Sampel	Jumlah Responden
Kota Mataram	13	52
Lombok Barat	23	92
Sumbawa Barat	15	60
Sumbawa	33	132
Kota Bima	16	62
Total	100	400



**Grafik 1. Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan tenaga kesehatan**



Entri data dan pengolahannya dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Pembangunan (P2KP) Universitas Mataram. Untuk bisa membandingkan hasil survey 2009 dengan hasil survey Rumah Tangga 2007, data mentah dari survey 2007 dari lima kabupaten yang sama diekstrak dan digunakan sebagai data awal.

Keterbatasan survey 2009 yang perlu dicatat disini adalah hanya desa-desa yang mendapatkan dukungan program Desa Siaga di kabupaten fokus MPS yang dievaluasi dan termasuk didalam survey ini. Jadi, temuan –temuan survei ini tidak bisa digeneralisasi untuk lintas kabupaten atau untuk skop provinsi secara keseluruhan.

### Hasil Survei

Respondent utama didalam survei ini adalah ibu-ibu yang berusia produktif yang paling sedikit telah melahirkan dua kali, berumur antara 18 dan 46 tahun. Hampir semua responden berpendidikan tamat hanya sekolah dasar, berstatus telah menikah dan mempunyai 2-4 anak. Mereka tidak berbeda secara signifikan berdasarkan umur, pendidikan, status perkawinan atau jumlah anak dari responden survei tahun 2007.

Ibu-ibu ditanya tentang kepuasan mereka secara menyeluruh terhadap pelayanan kesehatan . Karena hal ini kemungkinan tidak dipisah didalam data mentah survei 2007, hasil ini tidak bisa dibandingkan dengan hasil survey 2007, tetapi survey 2009 menemukan bahwa 96% responden melaporkan puas atau sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang tersedia.

Grafik diatas memperlihatkan bahwa 26% responden merasa sangat puas dan 70% responden merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan. Hanya 4% merasa kurang puas.

Ibu-ibu ditanya tentang 10 aspek pelayanan, dimana setiap item dinilai dari 1 sampai 10, sepuluh adalah yang terbaik dan satu adalah yang terburuk. Skor rata-rata diperlihatkan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan kesehatan menurut 10 aspek kriteria, 2007 dan 2009**

Tingkat kepuasan	Rata2 (2007)	Rata2 (2009)
Keramahan petugas pemberi pelayanan	7.9	8.6
Keterampilan petugas dalam memberikan pengobatan	7.8	8.5
Kelengkapan alat yang disediakan	7.8	8.5
Kebersihan fasilitas pelayanan	7.8	8.5
Waktu/lama menunggu diberikannya pelayanan	7.4	8.5
Memberikan pelayanan secara privasi/pribadi/rahasia	7.4	8.5
Memberikan rasa aman kepada diri sendiri	7.7	8.6
Menginformasikan hasil pemeriksaan kesehatan yang dilakukan	7.8	8.6
Keterjangkauan tempat fasilitas pelayanan	7.8	8.7
Biaya relatif murah	7.9	8.8

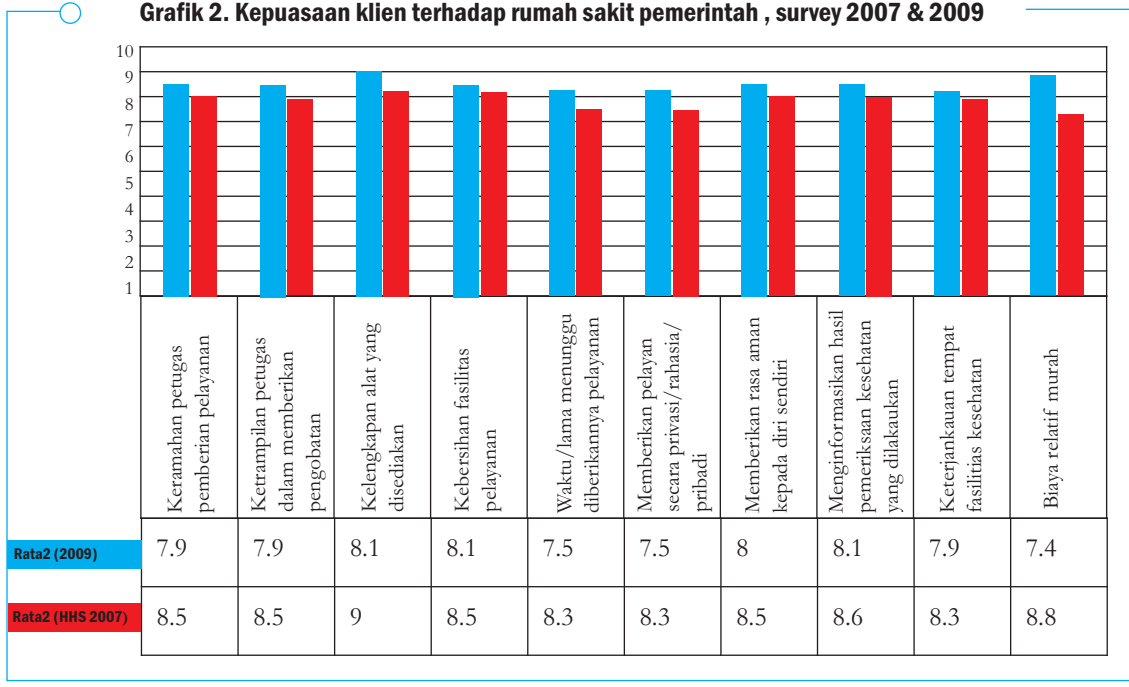
Grafik-grafik berikut menunjukkan secara konsisten tingkat kepuasan klien yang lebih tinggi selama survey 2009.

10 aspek pelayanan yang sama ditanyakan untuk setiap fasilitas pelayanan pemerintah. Kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah telah mengalami peningkatan dan sekarang berkisar dari 8.3 hingga 9.0 poin

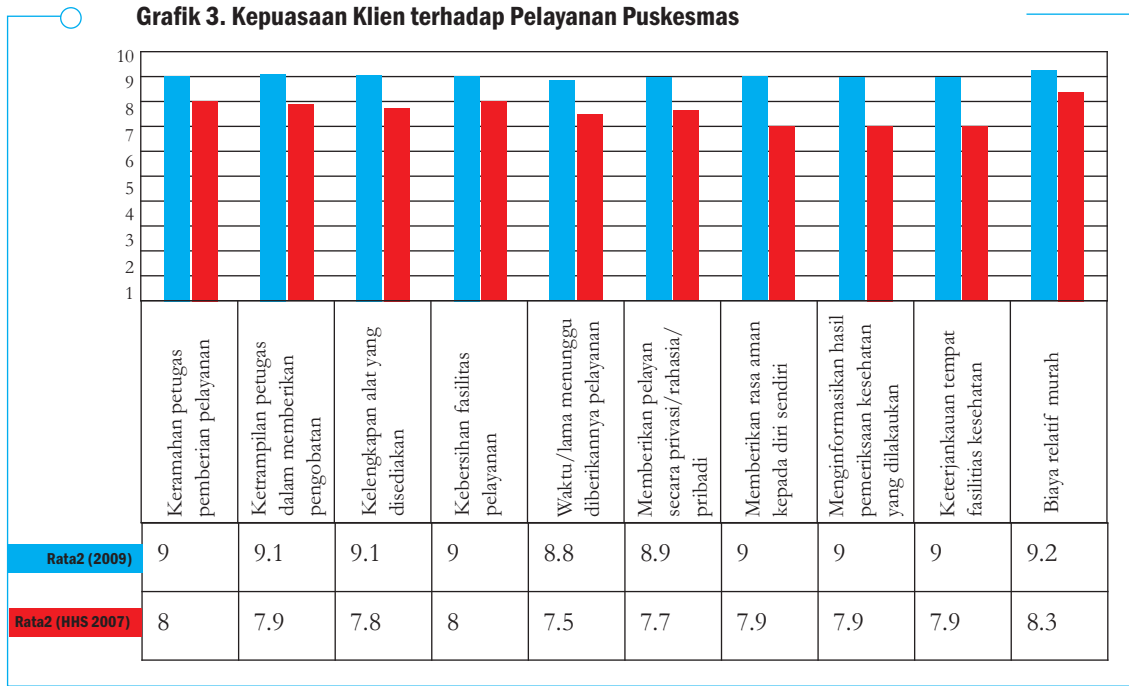
untuk setiap item pelayanan. Kisaran kepuasan pada survey 2007 adalah 7.4 hingga 8.1 poin.

Kepuasan terhadap pelayanan Puskesmas juga telah meningkat, berkisar dari 7.5 hingga 8.3 poin pada survey 2007 meningkat ke kisaran 8.8 hingga 9.2 poin pada survei 2009.

**Grafik 2. Kepuasan klien terhadap rumah sakit pemerintah , survey 2007 & 2009**



**Grafik 3. Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Puskesmas**



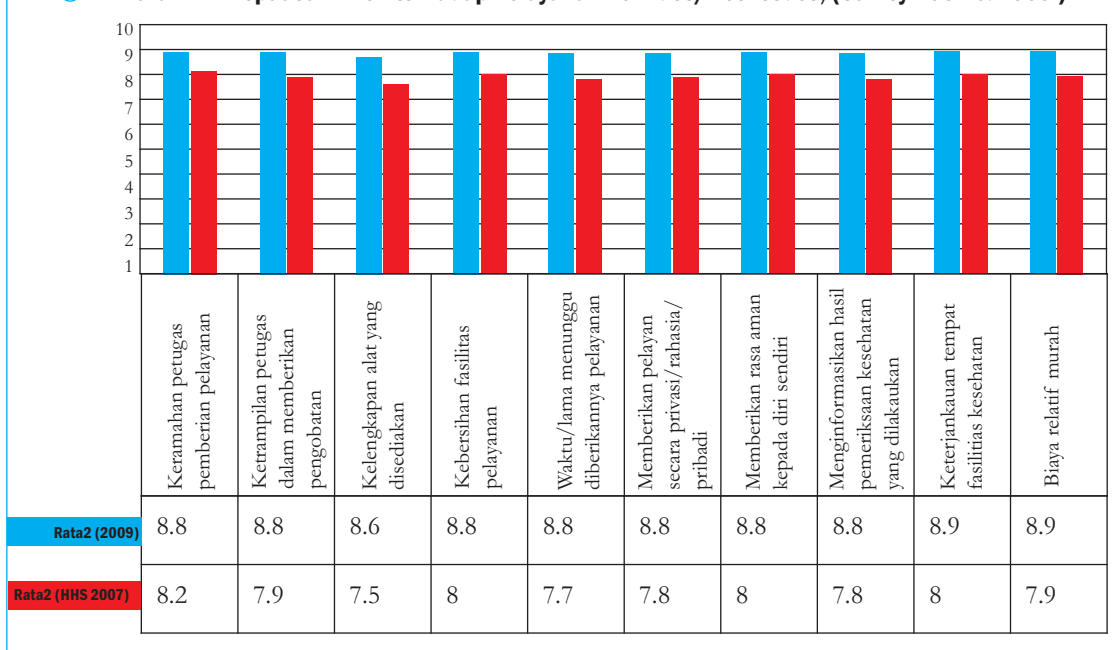
Tabel 3. Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Puskesmas Pembantu

Tingkat Kepuasan	Rata2 (2007)	Rata2 (2009)
Keramahan petugas pemberi pelayanan	n/a	9.0
Keterampilan petugas dlm memberikan pengobatan	n/a	8.8
Kelengkapan alat yang disediakan	n/a	8.5
Kebersihan fasilitas kesehatan	n/a	8.9
Waktu/lama menunggu diberikannya pelayanan	n/a	8.7
Memberikan pelayanan secara privasi/pribadi/rahasia	n/a	8.8
Memberikan rasa aman kepada diri sendiri	n/a	9.0
Menginformasikan hasil pemeriksaan kesehatan yang dilakukan	n/a	9.0
Keterjangkauan tempat fasilitas pelayanan	n/a	9.3
Biaya relatif murah	n/a	9.3

Kepuasan klien terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu dari hasil survey 2009 dapat dilihat pada tabel 3. Tabel tersebut menunjukkan bahwa kepuasan klien terhadap pelayanan Puskesmas Pembantu

tinggi, berkisar dari 8.5 hingga 9.3 point untuk sepuluh kriteria yang ditanyakan. Hasil survey 2007 untuk Pustu tidak tersedia karena data untuk Pustu pada survey 2007 digabungkan dengan data Puskesmas.

Grafik 4. Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Polindes/Poskesdes, (Survey 2007 &amp; 2009)



Grafik diatas menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan Polindes/Poskesdes cukup meningkat dibandingkan temuan pada survei 2007. Kepuasan berkisar dari 8.8 hingga 8.9 poin pada survey 2009, dibandingkan dengan 7.7 hingga 8.2 poin pada survey 2007.

### **Kesimpulan**

Kepuasan klien terhadap semua pelayanan kesehatan yang telah dievaluasi mengalami peningkatan dari 2007 ke 2009, setidaknya di desa-desa dimana program Desa Siaga dilaksanakan. Hal ini kemungkinan besar karena berbagai program kesehatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia dan dukungan lembaga lain dalam dua tahun terakhir. Diatas semua ini, 96% responden merasakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang disediakan oleh pemerintah. ○