Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

Gambaran Hasil Penelitian Terpublikasi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Determinannya Di Puskesmas

Nurin Rachmadhina Alifah

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74867&lokasi=lokal

---

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu yang mendasar yang penyediaannya wajib diberikan oleh pemerintah melalui fasilitas kesehatan. Pada survei tahun 2017 tentang kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kemenkes RI didapatkan kepuasan pasien yang dikategorikan pada level B yaitu baik, penelaian tersebut mengalami peningkatan pada survei 2019 menjadi 90%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran hasil penelitian terpublikasi tentang pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan determinannya di puskesmas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 60 artikel yang sudah terpublikasi. Dari 60 artikel terdapat 21 variabel. Populasi dan sampel penelitian ini adalah artikel terpublikasi. Artikel ditemukan dalam pencarian Google Scholar dan Portal Garuda dengan menggunakan kata kunci sesuai dengan judul kepuasan pasien, gambaran, karakteristik, hubungan dan faktor-faktor kepuasan pasien di puskesmas. Analisis yang digunakan adalah deskriptif berupa frekuensi.

Hasil analisis rata-rata proporsi kepuasan pasien dari 60 artikel sebesar 67,96% dengan berkisar pada 26,1% sampai 98,92%. Didapatkan proporsi artikel yang memiliki nilai pvalue signifikan pada variabel jenis kelamin 25%, umur 25%, pendidikan 66,66%, ekonomi 33,34%, pelayanan apotek 66,66%, kualitas pelayanan 93,75%, bukti fisik 80%, kehandalan 72,22%, ketanggapan 83,33%, jaminan 70,58% dan empati 82,35%.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan puskesmas selalu memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dengan melengkapi fasilitas kesehatan, memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan petugas, pelayanan yang tepat dan cepat, selalu berprinsip pada etika adil dan selalu memberikan perhatian yang tulus dan faktor lainnya seperti lingkungan.