

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DAN MUTU LAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PARUNG PANJANG KABUPATEN BOGOR TAHUN 2022

ADHE RAHAYU HAKEKAT KAOE PUTRI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76592&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu keadaan dimana harapan pasien terhadap suatu layanan kesehatan sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dan mutu layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Parung Panjang Kabupaten Bogor tahun 2022 dengan 5 dimensi (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan Cross Sectional. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil di Puskesmas Parung Panjang yang dilaksanakan Desember 2022 dengan jumlah sampel 167 pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dengan metode wawancara. Analisis data dilakukan secara univarian dengan distribusi frekuensi dan bivariat dengan menggunakan chi-square.

Sebagian besar pasien menyatakan puas sebanyak 90 orang (53,3%), sedangkan kondisi reliability/kehandalan baik sebanyak 112 orang (66,3%), responsiveness/daya tanggap kurang baik sebanyak 96 orang (56,8%), assurance/jaminan baik sebanyak 105 orang (62,1%), empathy/empati kurang baik sebanyak 105 orang (62,1%). Sebagian besar responden berusia tua sebanyak 122 orang (72,2%), berpendidikan tinggi sebanyak 154 orang (91,1%), perempuan sebanyak 93 orang (55,0%), bekerja sebanyak 90 orang (53,3%), pasien lama sebanyak 147 orang (87,0%), dan pembayaran melalui BPJS/KIS sebanyak 115 orang (68,0%). Bivariat menunjukkan bahwa variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien adalah umur (Pvalue 0,026, PR= 1,432), status pembayaran (Pvalue 0,026, PR= 0,704), bukti langsung (Pvalue 0,026 PR= 0,074), empati dengan (Pvalue 0,000 PR= 2,578), daya tanggap dengan (Pvalue 0,000 PR= 2,630), kehandalan dengan (Pvalue 0,000 PR= 2,054), dan jaminan dengan (Pvalue 0,000 PR= 2,245).

Berdasarkan penelitian ini disarankan pihak puskesmas lebih memperhatikan kembali mengenai kualitas pelayanan yang berhubungan dengan bukti langsung dengan cara memperluas ruang tunggu, menjaga kebersihan, kenyamanan, dan musolah.