## Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat >> S2 - Tesis

## Perspektif Mahasiswa Terhadap Pelayanan Kesehatan di Layanan Dokter Umum Klinik Satelit Universitas Indonesia Tahun 2018

Anggereni, Kustia

Deskripsi Lengkap: https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130933&lokasi=lokal

\_\_\_\_\_\_

## **Abstrak**

Kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih kurang. 18.5% bangunan Puskesmas rusak sedang hingga berat dan 26.3% puskesmas memiliki kelengkapan alatkurang dari 40%. 40.9% tidak memiliki ruang tunggu, dan 22.3% tidak memiliki airbersih. Penelitian di PKM UI Tahun 2013 menunjukkan hasil 45% puas akan pelayanankesehatan di PKM UI, yaitu 57% puas pada tangible, 52% pada assurance, 43% padareliability, 42% pada empathy, dan 45% pada tangible. Penelitian ini bertujuan untukmengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan yang ada di layanandokter umum Klinik Satelit UI Tahun 2018. Design penelitian ini adalah kuantitatifdengan responden 160 mahasiswa UI yang baru saja menggunakan pelayanan kesehatandi layanan dokter umum Klinik Satelit UI. Diteruskan dengan penelitian kualitatifdengan metode wawancara mendalam kepada provider. Hasil penelitian menunjukkan 96% mahasiswa memiliki persepsi baik terhadapkualitas pelayanan kesehatan di layanan dokter umum Klinik Satelit UI, yaitu 86.9% pada tangible, 73.8% pada reliability, 77.5% pada responsiveness, 80.7% padaassurance, dan empathy 73.3%. Harapan mahasiswa tertinggi pada reliability, yaitu98.6%. Beberapa hal yang belum memenuhi harapan mahasiswa dan memiliki prioritastinggi adalah prosedur pelayanan, kegiatan administrasi, sikap petugas, dan kecakapanperawat dalam menjalankan tugas. Disarankan untuk mempertegas prosedurpendaftaran terutama bagi mahasiswa yang tidak membawa lengkap syarat pendaftaranawal, membuat sistem registrasi online atau menerima siswa magang, menerapkanbudaya pelayanan 5S, dan terus mengusahakan pembuatan sistem antrian monitor ataumenerapkan proses pemanggilan pasien seperti sistem monitor antrian.