

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 alat kurang dari 40%. 40.9% tidak memiliki ruang tunggu, dan 22.3% tidak memiliki air bersih. Penelitian di PKM UI Tahun 2013 menunjukkan hasil 45% puas akan pelayanan kesehatan di PKM UI, yaitu 57% puas pada tangible, 52% pada assurance, 43% pada reliability, 42% pada empathy, dan 45% pada tangible. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan yang ada di layanan dokter umum Klinik Satelit UI Tahun 2018. Design penelitian ini adalah kuantitatif dengan responden 160 mahasiswa UI yang baru saja menggunakan pelayanan kesehatan di layanan dokter umum Klinik Satelit UI. Diteruskan dengan penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada provider. Hasil penelitian menunjukkan 96% mahasiswa memiliki persepsi baik terhadap kualitas pelayanan kesehatan di layanan dokter umum Klinik Satelit UI, yaitu 86.9% pada tangible, 73.8% pada reliability, 77.5% pada responsiveness, 80.7% pada assurance, dan empathy 73.3%. Harapan mahasiswa tertinggi pada reliability, yaitu 98.6%. Beberapa hal yang belum memenuhi harapan mahasiswa dan memiliki prioritas tinggi adalah prosedur pelayanan, kegiatan administrasi, sikap petugas, dan kecakapan perawat dalam menjalankan tugas. Disarankan untuk mempertegas prosedur pendaftaran terutama bagi mahasiswa yang tidak membawa lengkap syarat pendaftaran awal, membuat sistem registrasi online atau menerima siswa magang, menerapkan budaya pelayanan 5S, dan terus mengusahakan pembuatan sistem antrian monitor atau menerapkan proses pemanggilan pasien seperti sistem monitor antrian.