

Pengaruh Domain Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Rawat Inap di Indonesia Tahun 2017 (Analisis Data Komponen Responsiveness dalam Risnakes Tahun 2017)

Purnamasari, Ayu Tyas

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=132226&lokasi=lokal>

Abstrak

Pendahuluan: Persentase penduduk yang memanfaatkan rawat inap di puskesmas masih lebih rendah dibandingkan rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta dari tahun 2015 hingga tahun 2017. Sedangkan fungsi puskesmas sebagai gate keeper dalam pelayanan kesehatan. Rendahnya pemanfaatan puskesmas dapat disebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan dan kurangnya kualitas pelayanan baik dari segi medis dan non medis (responsiveness). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pasien. Metode: Penelitian ini menggunakan data sekunder dari hasil Riset Ketenagaan di Bidang Kesehatan tentang responsiveness di Puskesmas rawat inap tahun 2017 oleh Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional. Hasil penelitian diolah secara univariat untuk memberikan gambaran karakteristik responden, faktor situasional, dan responsiveness. Analisis hasil penelitian untuk melihat pengaruh domain responsiveness terhadap kepuasan menggunakan structural equation modeling (SEM). Hasil: Mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif (78,7%), perempuan (67,8%), menikah (73,5%), pendidikan menengah (75,9%), tidak bekerja (48,1%), mempunyai akses yang mudah ke pelayanan kesehatan (96,3) dan menggunakan asuransi JKN (65,3%). Domain responsiveness yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah sikap sopan dan hormat petugas kesehatan (t-values = 2,23), komunikasi (t-values = 3,40), kecepatan mendapatkan pelayanan (t-values = 2,64), kualitas tempat pelayanan kesehatan (t-values = 8,37), akses ke dukungan sosial (t-values = 2,20). Kualitas tempat pelayanan kesehatan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Domain responsiveness secara bersama-sama dapat menjelaskan kepuasan pasien sebesar 45%. Kesimpulan: Sikap sopan dan hormat petugas kesehatan, komunikasi, kecepatan mendapatkan pelayanan, kualitas tempat pelayanan kesehatan, akses ke dukungan sosial mempengaruhi kepuasan pasien