

Perspektif mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan di layanan dokter umum Klinik Satelit Universitas Indonesia tahun 2018 = Perspective of students to health service quality at general doctor service at Satelit Clinic University of Indonesia in 2018

Kustia Anggereni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476637&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.

.....The quality of health services in Indonesia is lacking. 18.5 of Public Health Center buildings are moderately to severe and 26.3 of public health center has equipment completeness less than 40. 40.9 has no waiting room, and 22.3 has no clean water. Research at PKM UI Student health center about health service in 2013 shows 45 satisfied, which is 57 satisfied on tangible, 52 on assurance, 43 on reliability, 42 on empathy, and 45 on tangible. This study aims to determine students 39 perceptions of health services in the General doktor service at Satelit Clinic UI in 2018. This research design is quantitative with 160 respondents, viz. students of University of Indonesia who has used health services in the general doctor service at Satelit Clinic, University of Indonesia. Then for warded with qualitative research within depth interview method to provider. The result of this research shows that 96 of students have good perception on the quality of health service in general doctor service at Satelit Clinic, which is 86.9 on tangible, 73.8 on reliability, 77.5 on responsiveness, 80.7 on assurance, and empathy 73.3. The highest students expectation is on reliability, 98.6. Some things that has not met the expectations of students and has a high priority are the procedure of service, administrative activities, attitudes officers, and nurses in performing the duties. Therefore, it is advisable to emphasize the registration procedure especially for students who do not carry complete initial registration requirements, create an online registration system or accept internship student to be placed at registration desk, apply 5S service culture, and keep on proposing the queue monitoring system

making or implementing patient calling processes such as queue monitoring system.