

TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT BEROBAT

Nanda Annisa Mahardhika¹, Kuswanto Hardjo²

INTISARI

Latar Belakang : Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat yang mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pelayanan kesehatan harus selalu diperhatikan oleh petugas kesehatan karena akan memengaruhi kepuasan pasien yang akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah memakai suatu pelayanan kesehatan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien secara umum dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi.

Metode Penelitian : Metode dokumentasi dengan cara pengumpulan data berupa jurnal yang telah dipublikasi melalui *google scholar*.

Hasil Penelitian : Dari delapan penelitian terdapat empat peneliti yang membahas berdasarkan dua kriteria, dengan hasil yang paling baik dengan kelompok puas mencapai 81.5%. terdapat empat peneliti yang membahas penelitiannya menjadi tiga kriteria dengan hasil yang agak menyimpang pada kriteria kurang puas mencapai 43.6%.

Kesimpulan : Pada hasil penelitian secara umum pada kriteria puas berada di kisaran angka 60% ke atas. Untuk penelitian berdasarkan dimensi ketidakpuasan yang paling tinggi berada pada dimensi *reliability*.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien di Tempat Berobat

¹ Mahasiswa Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Pembimbing Sekaligus Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

**LITERATURE REVIEW ABOUT PATIENT SATISFACTION
AT THE PLACE OF TREATMENT**

Nanda Annisa Mahardhika¹, Kuswanto Hardjo²

ABSTRACT

Background : Puskesmas is a health facility that organizes public health efforts that prioritize promotive and preventive efforts, to achieve the highest degree of public health. Health services must always be considered by health workers because it will affect patient satisfaction which will affect the quality of service. Patient satisfaction is the patient's assessment after using a health service.

Objective : To determine the level of patient satisfaction in general and the level of patient satisfaction based on dimensions.

Method : The documentation method by collecting data in the form of journals that have been published through Google Scholar.

Result : Of the eight studies there were four researchers who discussed based on two criteria, with the best results with a satisfied group reaching 81.5%. there are four researchers who discuss their research into three criteria with somewhat distorted results in the whale-less criteria reaching 43.6%.

Conclusion : In general, the results of research on satisfied criteria are in the range of 60% and above. For research based on the dimension of dissatisfaction, the highest is in the dimension of reliability.

Keyword : Patient Satisfaction in the Place of Treatment

¹ Diploma 3 Medical Record and Health Information Study Program Students
General University Achmad Yani Yogyakarta

² Supervising Lecturer and Dean of the Faculty of Health, Jenderal Achmad Yani University, Yogyakarta