

***LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN, AKSES PELAYANAN DAN DEMOGRAFIK
SOSIAL DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN***

Skripsi

Diajukan guna menyusun Karya Tulis Ilmiah untuk memenuhi
sebagian syarat memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Shinta Aulidya
1610912320046



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Agustus, 2023

Skripsi

**LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN, AKSES PELAYAN DAN DEMOGRAFIK
SOSIAL DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

(Shinta Aulidya)

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **07 Agustus 2023**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Lenie Marlinae, SKM., M.KL

Muhammad Irwan Setiawan, S.Gz.,MGz

Pembimbing Pendamping

Laily Khairiyati, SKM., MPH

Vina Yulia Anhar, SKM.,MPH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Laily Khairiyati, SKM., MPH

Koordinator Program Studi: **Kesehatan Masyarakat**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, Agustus 2023

Shinta Aulidya

LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN, AKSES PELAYANAN DAN DEMOGRAFIK SOSIAL DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN

Shinta Aulidya

ABSTRAK

Rendahnya pemanfaatan layanan kesehatan menyebabkan tidak berfungsinya peran pengawasan terhadap kesehatan masyarakat. Anderson (1995) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi dan menunjang pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat, agar fasilitas dan layanan kesehatan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menelaah hubungan mutu pelayanan, akses layanan dan demografik sosial dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan kajian terhadap 10 literatur yang sesuai dengan penelitian. Penelusuran artikel dilakukan melalui search engine, diantaranya Garuda, Google Scholar, dan Research Gate. Hasil penelitian didapatkan bahwa adanya hubungan antara variabel mutu pelayanan (6 artikel), akses pelayanan (5 artikel), demografik sosial (3 artikel) dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Hasil review literatur didapatkan variabel mutu pelayanan memiliki kecenderungan mempengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan.

Kata kunci: mutu pelayanan, akses pelayanan, demografik sosial, pemanfaatan layanan kesehatan

LITERATURE REVIEW: THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF HEALTH SERVICES, SERVICE ACCESS AND SOCIAL DEMOGRAPHICS WITH HEALTH SERVICE UTILIZATION

Shinta Aulidya

ABSTRACT

The low utilization of health services causes the role of oversight of public health to not function. Anderson (1995) mentions several factors that influence and support the utilization of health services by the community so that the health facilities and services provided are to the needs of the community. The purpose of this paper is to examine the relationship between service quality, service access, and social demographics with health service utilization. The method used in this research is a Systematic Literature Review (SLR) with a review of 10 pieces of literature that are relevant to the research. Search for articles is done through search engines, including Garuda, Google Scholar, and Research Gate. The results showed that there was a relationship between the variables of service quality (6 articles), service access (5 articles), social demographics (3 articles), and health service utilization. The results of the literature review found that the service quality variable tends to influence the utilization of health services. Further research is needed on other factors related to the use of health services.

Keywords: *quality of service, access to services, social demographics, utilization of health services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Literature Review: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN, AKSES PELAYANAN, DAN DEMOGRAFIK SOSIAL DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN”** tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Kedokteran Dr. dr. Istiana, M.Kes yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian. Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat, Laily Khairiyati, SKM, MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian. Unit Pengelola KTI dan P2M Anggun Wulandari, SKM, M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen Pembimbing utama Lenie Marlinae, SKM, MKL dan dosen pembimbing pendamping Laily Khairiyati, SKM, MPH yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini. Kedua dewan penguji Anggun Wulandari, SKM, M.Kes dan Vina Yulia Anhar, SKM, MPH yang memberi kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik. Kedua orang tua saya, adik beserta keluarga besar saya yang sampai detik ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, masukan, saran, dan bantuan

finansial dalam perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Sahabat dan rekan mahasiswa khususnya Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran angkatan 2016 dan terimakasih atas dorongan semangat, doa dan bantuannya dalam proses penelitian ini hingga sampai dititik ini. Serta semua pihak atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, Agustus 2023

Shinta Aulidya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Pelayanan Kesehatan	8
B. Konsep Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	10
C. Konsep Mutu Pelayanan	14
D. Akses Kesehatan	18
E. Faktor Demografik Sosial	21

F. <i>Theoretical Mapping</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	48
B. Sumber Data	49
C. Kriteria Pemilihan	50
D. Prosedur Pengumpulan <i>Literature</i>	50
E. Sintesis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Sintesis Data.....	52
B. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 <i>Theoretical Mapping</i>	25
3.1 Strategi Penentuan Artikel Menggunakan PECOT	48
3.2 Kriteria Inklusi Penelitian.....	49
4.1 Karakteristik Studi yang Sesuai dengan Kriteria Inklusi (n=10).....	53
4.2 Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Menurut Studi yang Terinklusi (n=10)	55
4.3 Matrik Sintesis Karakteristik Penerbitan Jurnal	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Screenshot Prosedur Pengumpulan Data
2. Screenshot Bagian Depan Jurnal/Artikel