

# Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD RAA Soewondo Pati

Mukhlis Reza Sukmana -- E2A007082  
(2014 - Skripsi)

Keberadaan rumah sakit umum daerah sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dirasakan masih kurang optimal, sehingga timbul masalah dalam pelayanan kesehatan yang menyebabkan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan RSUD RAA Soewondo Pati, sampel ditentukan dengan teknik accidental sampling, dengan responden sebanyak 96 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil uji korelasi Product Moment menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati ( $r_{xy} = 0,886$  dan  $p < 0,05$ ), dimana semua faktor kualitas pelayanan yang mencakup : *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Perhatian), semuanya mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati. Kesimpulan penelitian adalah kualitas pelayanan rumah sakit termasuk tidak baik dan pasien merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD RAA Soewondo Pati.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan, pasien rawat jalan,