

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DOKTER DENGAN KEPUASAN PASIE UMUM POLI KULIT DI RUMAH SAKIT X JAKARTA

OKTAVIA MUSTIKA PUTRI – 25010111130153

(2015 - Skripsi)

Parasuraman mengukur kualitas pelayanan dari 5 (lima) dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan data rekam medis, Poli Kulit mengalami penurunan angka kunjungan pasien selama tahun 2012 - 2014, yaitu 29.09% dan 23.07%. Dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui indeks kepuasan pasien umum pada pelayanan dokter Poli Kulit sebesar 48.58%. Hal tersebut menandakan pasien umum merasa kurang puas terhadap pelayanan dokter yang diberikan (dibawah 50%). Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pasien melalui persepsi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dokter.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 60 pasien umum Poli Kulit. Hasil penelitian adalah persepsi *tangibles* dokter baik (53.3%), *reliability* dokter kurang baik (55%), *responsiveness* dokter kurang baik (58.3%), *assurance* dokter baik (60%), dan *emphaty* dokter kurang baik (53.3%), serta kurang puas terhadap pelayanan dokter Poli Kulit (55%). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara persepsi *tangibles* dokter ($p=0.001$), persepsi *reliability* dokter ($p=0.001$), persepsi *responsiveness* dokter ($p=0.001$), persepsi *assurance* dokter ($p=0.002$), persepsi *emphaty* dokter ($p=0.001$) dengan kepuasan pasien umum Poli Kulit di Rumah Sakit X Jakarta.

Disarankan bagi Poli Kulit agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan dokter, khususnya penjelasan tentang diagnosis penyakit kepada pasien, ketepatan waktu kedatangan dokter, waktu tunggu pemeriksaan dokter, dan perlakuan yang tidak membedakan pasien.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan Dokter, Kepuasan Pasien, Poli Kulit.