

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN KLINIK PRATAMA PT X KOTA SEMARANG

MELISA NURFADANI – 25010113140428

(2018 - Skripsi)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan sesuatu yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien serta dipihak lain. Mutu berhubungan erat dengan kepuasan pasien yaitu dalam hal persepsi pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien klinik pratama PT X Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan 100 responden yang merupakan pasien klinik PT X Kota Semarang. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat menggunakan uji rank spearman dan uji regresi logistik. Hasil penelitian analisa bivariat uji rank spearman menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi *tangible* (p value 0,000; r 0,603), *reliability* (p value 0,000; r 0,595), *responsiveness* (p value 0,000; r 0,625), *assurance* (p value 0,000; r 0,581) dan *emphaty* (p value 0,000; r 0,604) dengan kepuasan pasien. *Responsiveness* merupakan dimensi yang memiliki korelasi paling kuat, diikuti *emphaty*, *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Berdasarkan uji regresi logistik diketahui bahwa karakteristik pasien yang berhubungan dengan kepuasan dan mempengaruhi hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan adalah status pegawai yaitu mempengaruhi hubungan dimensi *tangible* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Sebagian besar responden telah memberikan penilaian yang baik terhadap mutu pelayanan dan menyatakan puas terhadap pelayanan klinik pratama PT X Kota Semarang. Namun klinik tetap harus mengoptimalkan dan memperbaiki hal-hal yang dirasa kurang oleh pasien

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Klinik