

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS II KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO

MARGONO -- E2A399100
(2001 - Skripsi)

Kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan kunci pokok dalam meningkatkan daya saing, kualitas pelayanan dapat diketahui dari tercapainya kepuasan pasien yang ditandai dengan berkurangnya keluhan, sehingga menunjukkan kinerja dari pelayanan kesehatan yang baik. Puskesmas merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan kegiatan secara terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan. Sebagai ujung tombak bagi tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional diharapkan mampu mengembangkan dan membina kesehatan terdepan dan terdekat dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok Puskesmas yang meliputi pelayanan kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif. Dalam rangka mempertahankan fungsi dan tujuan tersebut maka Puskesmas harus dapat mempertahankan citra/kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Jenis penelitian ini adalah penelitian explanatory survei bertujuan menjelaskan hubungan ant kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan metode pengambilan data secara cross sectional. Lokasi penelitian di rumah sakit II Kartasura Sukoharjo. Jumlah responden adalah 185 oran dari 37.308 pengunjung, diambil dengan metode simple random sampling pada bulan Januari-Februari 2001. data diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dan uji korelasi Kendalls Tau-b, untuk melihat korelasi antara Variabel digunakan program SPSS for windows versi 10.

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi ant Variabel bebas dengan kepuasan pasien. Besarnya korelasi adalah; bukti langsung sebesar 0,34 keterhandalan 0,54, daya tanggap 0,35, kenyamanan/jaminan seesar 0,21 dan perhatian 0,49.

Kepuasan pasien agar tetap tinggi disarankan supaya; proporsi pengobatan yang dilakukan oleh dokter diperbanyak, meningkatkan perhatian secara pribadi kepada pengunjung, meningkatkan sikap ramah-tamah/kesopanan dan penambahan waktu pelayanan dan ketepatan waktu dalam pelaksanaannya serta pelayanan kesehatan hendaknya berorientasi kepada kepuasan pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan