

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA PARAMEDIS DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
DAERAH BHAKTI KARYA HUSADA KABUPATEN DEMAK TAHUN 2001

JATI UNTARI -- E2A399085
(2002 - Skripsi)

Rumah Sakit dapat berhasil bila kualitas pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien. Mutu pelayanan dapat berwujud fasilitas tempat pelayanan, hasil pelayanan baik dari tenaga medis maupun paramedis. Pelayanan paramedis merupakan interaksi tenaga paramedis keperawatan dan paramedis non keperawatan dengan pasien. Oleh karena itu interaksi tenaga paramedis di Rumah Sakit dengan pasien dalam memberikan pelayanan sangat penting artinya dalam hal meniali mutu pelayanan dan mutu pelayanan itu akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan tenaga paramedis dengan kepuasan pasien.

Jenis penelitian adalah penelitian explanatory dengan metode pengambilan data secara cross sectional. Jumlah responden adalah 90 orang dari 1350 pengunjung perbulan, diambil dengan metode accidental sampling pada tanggal 16 oktober – 2 november 2001. data diolah secara univariat dan bivariat yang meliputi tabulasi silang dan Kendal tau-b, untuk melihat korelasi antara variabel digunakan SPSS versi 10.

Hasil penelitian menunjukkan ada korelasi yang positif antara variabel bebas dengan kepuasan pasien. Besarnya korelasi berturut-turut adalah: kehandalan dengan korelasi 0,648, perhatian dengan korelasi 0,526, jaminan kepastian dengan korelasi 0,482, ketanggapan dengan nilai korelasi 0,478 dan kenyataan dengan nilai korelasi 0,311.

Kepuasan pasien agar tetap tinggi disarankan supaya meningkatkan hubungan komunikasi secara pribadi meningkatkan sikap ramah-tamah menjaga kesehatan waktu pelayanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan tenaga paramedis, kepuasan pasien, instalasi rawat jalan Rumah Sakit