

## ABSTRAK

Nama : Marisna Apryati  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Gambaran dimensi Kepuasan Pasien Radiologi Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Radiologi Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2017

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dengan hasil pelayanan yang didapat karena pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan atau pemikiran seorang konsumen/ pelanggan/ pasien. Masalah yang terkait dengan kepuasan pasien adalah keluhan, dimana semakin banyak keluhan yang diterima Rumah Sakit menandakan banyaknya pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung pada instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Perhitungan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat kesalahan 5% dengan jumlah sample penelitian sebanyak 275 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dari 275 responden, pada dimensi *reliability* 93,5%, pada dimensi *responsive* 79,3% , pada dimensi *assurance* 94,2%, pada dimensi *emphaty* 94,5%, pada dimensi *Tangible* 97,1%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*.

6 Bab, xvi + 70 Halaman, 12 Tabel, 10 Gambar, 9 Lampiran.

Daftar Pustaka : 30 (2001-2016)