

**FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
Skripsi, Maret 2013**

Sumarni

2011-33-030

**“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN DI
POLIKLINIK SWASTA RUMAH SAKIT KANKER DHARMAIS”**

Xii + 7 bab + 78 halaman + 2 skema + 10 tabel + 7 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang : Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan. Kualitas pelayanan terdiri dari tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Sedangkan kepuasan pasien terdiri dari pendekatan dan perilaku petugas, kualitas informasi yang diterima, prosedur perjanjian, waktu tunggu dan fasilitas umum yang tersedia.

Tujuan : Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di poliklinik swasta Rumah Sakit Kanker Dharmais tahun 2013.

Metode Penelitian : Metode penelitian menggunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan crossectional study dan simple random sampling.

Hasil Penelitian : Karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia 36-45 dan 55-65 tahun, pendidikan tinggi D3-S1 dan status pekerjaannya adalah bekerja. Dari 62 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatannya baik, 50 responden (80,6%) menyatakan tidak puas dan 12 responden (19,4%) menyatakan puas, sedangkan 43 responden yang menilai kualitas pelayanan kesehatannya baik, 21 responden (48,8%) menyatakan tidak puas dan 22 responden (51,2%) puas. Uji statistik menunjukkan ($\chi^2 = 10.325$, $p < 0.05$) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Kesimpulan : Disarankan kepada perawat rumah sakit Kanker Dharmais agar dapat meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan, memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan handal serta rasa empati terhadap pasien sehingga kualitas pelayanan kesehatannya semakin baik dan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang akan berkunjung ke poliklinik swasta rumah sakit Kanker Dharmais.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Poliklinik.

Daftar Pustaka : 10 Buku