

ABSTRAC

NAZMI DESKY

CORRELATION BETWEEN HEALTHCARE QUALITY AND SATISFACTION OF  
THE PATIENTS IN POLYCLINIC OF DIAN NUSWANTORO UNIVERSITY  
SEMARANG 2008

XV+73 pages+13 tabels+6 picture+5 appendixes

The background of this research is the controversies which arise related with the healthcare quality management polyclinic of Dian Nuswantoro University given to student of Dian Nuswantoro University. Thus service is considered inappropriate with their duty or responsibility in each semester to afford it. this controversy, of course, subjective and difficult to measure since human's satisfaction level tends unlimited.

The purpose of this research is to explain the correlations between healthcare quality and patients' satisfaction level in Polyclinic of Dian Nuswantoro University.

This research is a quantitative research since the correlation between each variable are explained through hypothesis testing which conducted by cross sectional approach. the populations of this research are Dian Nuswantoro University active students and employees in Dian Nuswantoro University, while the process of sample selection was conducted by accidental sampling. The data collection of this research was conducted through by quetionaire. the data tabulation and analysis was conducted by using computer programme SPSS with Rank Spearmen correlation test.

The results of analysis reveal that :

(1) There is correlation between doctors' service and patients' satisfaction with P. Value = 0,0001 and rho 0,416 (2) There are some correlation between nurses' service and patients' satisfaction with P. Value = 0,0001 and rho 0,538 (3) There is correlation between pharmacy service (medicine) and patients' satisfaction with P. Value = 0,0001 and rho 0,657 (4) There are some correlation between condition of physical instruments and patients' satisfaction with P. Value = 0,0001 and rho 0,657.

the writer suggest that the manager of polyclinic of Dian Nuswantoro University establish a quality control team and evaluate the doctors' quality service, nurses' quality service, pharmacy (medicine) quality service and the condition of physical instruments periodically, so they can observe the quality of interpersonal management (friendly, communicative, responsive, informative and supportive) and take care of their patients with full of sincere and responsibility in order to achieve the best healthcare quality. Widening the check-up room and waiting room, providing parking area for the patients, and increasing the variety of better medicine are also considered very important to do.

Keywords : Healthcare Service Quality, Patients' Satisfaction

Reference : 22 Result,1986 – 2004

ABSTRAK

NAZMI DESKY

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO  
SEMARANG 2008

XV+73 Hal+13 tabel+6 gambar+5 lampiran

Latar belakang penelitian ini adalah adanya pro kontra yang muncul berkaitan dengan manajemen mutu pelayanan kesehatan Poliklinik UDINUS yang diberikan kepada mahasiswa dan karyawan UDINUS. Pelayanan tersebut dianggap belum sesuai dengan pengorbanan atau kewajiban yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa dan karyawan pada setiap semesternya. Akan tetapi, pro kontra ini tentu saja bersifat subjektif dan sulit untuk di ukur karena kepuasan manusia cenderung tidak terhitung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik UDINUS.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian analitik kuantitatif, karena hubungan antara variabel-variabel dijelaskan melalui pengujian hipotesa yang dilakukan dengan Pendekatan *cross sectional*. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa dan karyawan UDINUS yang masih aktif, sedangkan pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sistem angket. Pengolahan dan analisis data menggunakan program komputer SPSS dengan uji korelasi *Rank Spearman*.

Dari hasil analisis diketahui bahwa :

(1) ada hubungan antara pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai P. Value = 0,0001 dan  $\rho$  0,416 (2) ada hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai P. Value = 0,0001 dan  $\rho$  0,538 (3) ada hubungan antara pelayanan farmasi (obat) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai P. Value = 0,0001 dan  $\rho$  0,502 (4) ada hubungan antara keadaan sarana fisik dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai P. Value = 0,0001 dan  $\rho$  0,657.

Saran yang ditujukan kepada kepala Poliklinik UDINUS adalah agar dibentuk Tim pengawas/pengendali Mutu dan melakukan evaluasi kinerja Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Pelayanan Farmasi (obat) dan Keadaan Sarana Fisik secara berkala. Diharapkan pula agar dapat meningkatkan manajemen interpersonal (keramahan, komunikatif, responsif, informatif dan suportif) serta dapat melayani pasien dengan sepenuh hati dan rasa tanggung jawab sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Memperluas ruang periksa dan ruang tunggu serta membuat tempat parkir khusus bagi pasien yang ingin berobat ke Poliklinik UDINUS. selain itu, penting pula untuk menambah jenis variasi obat yang lebih berkualitas.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien  
Kepustakaan : 22 buah, 1986 – 2004