

ABSTRACT

NDARUMAS PURITANINGTYAS

CORRELATION BETWEEN QUALITY OF HEALTH SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT GENERAL PUBLIC HEALTH (PUSKESMAS MANYARAN SEMARANG) 2007.

Quality of health services can be measure by degree of perfection level, character, totality form of result and degree of obedience. The way to do the quality measurement is to know quality perception of the services user and the reality of general services in quality dimension.

Kind of this research is to know analytic description and the method to know which used is cross sectional survey. Statistic test is to know which use by using product moment correlation. Variable of this research is to know tangibles, reliable, responsiveness, assurance, empathy with interval. Taking the data is done by following the questionnaire by respondent as much as 81 people which is taken care in Puskesmas Manyaran Semarang.

The result shows that there is a relation between tangibles (p value : 0,017 and correlation coefficient : 0,265), reliable (p value : 0,023 and correlation coefficient : 0,252), responsiveness (p value : 0,000 and correlation coefficient : 0,381), assurance (p value : 0,47 and correlation coefficient : 0,222), empathy (p value : 0,037 and correlation coefficient : 0,233).

To increase the tangibles, reliable, responsiveness, assurance, empathy in giving health service, it needs to do direction, monitoring, and periodically evaluation to the employee in Puskesmas Manyaran Semarang.

Keyword : Service quality, Patient satisfaction

Bibliography : 32 literature, 1983-2007

ABSTRAK

NDARUMAS PURITANINGTYAS

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI BALAI PENGOBATAN UMUM PUSKESMAS MANYARAN SEMARANG TAHUN 2007

Kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan penilaian/pengukuran baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, totalitas dari wujud serta ciri dan ataupun tingkat kepatuhan. Cara melakukan pengukuran kualitas adalah mengetahui persepsi penilaian kualitas dari pemakai jasa dan pelaksana pelayanan secara umum mengenai dimensi kualitas pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dan metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan *cross sectional*. Uji statistik untuk mengetahui ada hubungan dengan skala interval adalah uji korelasi product moment. Pengambilan data dilakukan dengan mengisi kuesioner oleh responden sebanyak 81 orang yang ada di Puskesmas Manyaran Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien (p value : 0,017 dan koefisien korelasi : 0,265), keterhandalan dengan kepuasan pasien (p value : 0,023 dan koefisien korelasi : 0,252), daya tanggap dengan kepuasan pasien (p value : 0,000 dan koefisien korelasi : 0,381), jaminan dengan kepuasan pasien (p value : 0,047 dan koefisien korelasi : 0,222), empati dengan kepuasan pasien (p value : 0,037 dan koefisien korelasi : 0,233).

Untuk meningkatkan bukti langsung, keterhandalan, daya tanggap, jaminan, empati dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu dilakukannya pembinaan, monitoring dan evaluasi secara periodik terhadap tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Manyaran Semarang.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien
Kepustakaan : 32 buah, 1985-2007