

RINGKASAN

UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
PEMINATAN KESEHATAN LINGKUNGAN
SKRIPSI, Juni 2024

JORDI WIJAYA PUTRA
14120220186

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar

Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan dengan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan pada pasien dengan cara tanpa diinapkan diruang rawat inap. Aktivitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit erat kaitannya dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pasien. Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan tidak memenuhi standar. Akan tetapi, masih terdapat sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi standar kepuasan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross-sectional* dan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 731 pasien rawat jalan dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 258 pasien rawat jalan.

Hasil analisis menggambarkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada variable *tangible*, *responsiveness*, *realibility*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris belum sesuai dengan standar tingkat kepuasan pasien dikarenakan mayoritas pasien menyatakan kualitas pelayanan kurang baik.

Pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan pada variable *tangible*, *responsiveness*, *realibility*, *assurance*, dan *emphaty* disarankan untuk dapat ditingkatkan khususnya dalam aspek tidak diskriminatif, pelayanan cepat, tepat, memastikan pelayanan dan lama pengobatan sesuai dengan yang dijanjikan.

DAFTAR PUSTAKA : 2012-2023 (23)

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit